

T.C.
ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

YATAKLI TEDAVİ KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
UYGULAMALARI VE İZZET BAYSAL KADIN DOĞUM VE ÇOCUK
HASTALIKLARI HASTANESİ ÖRNEĞİ

MUSTAFA DEMİREL

Haziran – 2008

T.C.
ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

YATAKLI TEDAVİ KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
UYGULAMALARI VE İZZET BAYSAL KADIN DOĞUM VE ÇOCUK
HASTALIKLARI HASTANESİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan
Mustafa DEMİREL

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Mehmet YILDIZ

Bolu – 2008

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,

Mustafa DEMİREL'e ait "Yataklı Tedavi Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ve İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi Örneği" adlı çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir. 11/07/2008

Üye (Tez Danışmanı) : Yrd. Doç. Dr. Mehmet YILDIZ

Üye : Yrd. Doç. Dr. Seyit KÖSE

Üye : Yrd. Doç. Dr. Mehmet ERYİĞİT

Prof. Dr. Uğur ESER
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ABSTRACT**APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN TREATMENTS
IN BED AND THE EXAMPLE OF IZZET BAYSAL OBSTETRICS AND
INFANTILE DISEASES HOSPITAL****Mustafa Demirel****Master Thesis****Thesis counselor:Asst. Prof. Dr. Mehmet YILDIZ****June 2008, 102 pages**

The aim of this survey is that with measuring gratitude degree of Total Quality Management on patients and their relatives ,that is started to practise in health foundations especially in hospitals,give suggestions for problems in health sector.

Like all the enterprise foundations health sector is a whole made up of pieces.Doctor, nurse,laborant, midwife, servant even to security guard ,all the staff from administrators to providers are responsible for hospital's service quality.

As in many countries in world to 21. century health service was carried out by government in Turkey. These foundations not aiming make profit and far away from competition environment don't make enough effort to renew themselves.

As known in units like village clinics which don't have 24 hours Office hours patients can show sensitivity in waiting health staff who serve well and taking service from these staff.Also most time they can take better service going to other health foundations.

With 351 questionnaire conducted in Bolu Izzet Baysal Obstetrics and Infantile Diseases Hospital, where is applied by 500 patients on average daily,in 24.12.2007-31.12.2007 questions about service quality of polyclinic ,radiology and other service units were asked.

The horizon of this survey is formed by on average 3500 patients in a week coming to Bolu Izzet Baysal Obstetrics and Infantile Diseases Hospital.(Of these

3500 patients 1360 are patients of obstetrics and gynecology, 1000 are infantile diseases, 800 come emergency while 350 are infantile surgery

Survey consists of four parts. In first part with giving information on how important health services are important for individuals comparisons made between Turkey and some other countries. Information was given on the aim of survey, the parts of thesis, the methodology of survey, obstacles of survey and kind of the study. In second part, by giving information about quality, the system of quality management, service quality and the compounds of it, the application of quality in health sector 'which is also a health sector, was explained. This part consists of application. Last part includes result and suggestions.

With the help of questionnaire prepared in the application part of survey, data compiled as a result of questionnaire conducted on 360 patients coming to Bolu Izzet Baysal Obstetrics and Infantile Diseases Hospital. In this survey probability based, random sampling method is used. In total 360 questionnaire were conducted but these left incomplete or filled faulty were eliminated so 351 of these questionnaires were evaluated. Data compiled writing down tables transferred into SPSS and Likert Scale at degree of Interval Scale is used. The Kolmogorov-Smirnov Test is used for determining whether the data scattered properly or not and decided in the negative way so the analysis was made by non-parametric techniques. Of non-parametric techniques Kruskal-Wallis is used for groups over two, Mann Whitney U Test is used for two groups. Analysis is made by SPSS and MINITAB programmes.

According to analysis made almost all patients coming to Bolu Izzet Baysal Obstetrics and Infantile Diseases Hospital point their satisfaction about the service in hospital.

In survey with five Likert Scale (very good, good, undetermined, bad, very bad/ certainly agree, agree, undetermined, disagree, certainly disagree) is used. In result of evaluations of Likert Scale while % 92 of the patients and their relatives think in the same way, % 8 of them think in the different way. About the quality of services served in the hospital % 70 of the patients and patient's relatives answer good, % 2 of them answer very good, and % 28 of them answer agree.

Keywords: Management of Hospital, Total Quality Management

ÖZET

YATAKLI TEDAVİ KURUMLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI VE İZZET BAYSAL KADIN DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ ÖRNEĞİ

Mustafa DEMİREL

Yüksek Lisans Tezi

İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Mehmet YILDIZ

Haziran 2008, 102 Sayfa

Bolu ilinde yapılan bu çalışmanın amacı sağlık kuruluşlarında özellikle yataklı tedavi kurumları olan hastanelerde uygulanmaya başlayan Toplam Kalite Yönetimi'nin hasta ve hasta yakınlarında oluşturduğu memnuniyet derecesini ölçerek, sağlık sektöründeki kalite sorunlarına çözüm önerileri sunmaktır.

Her işletme kuruluşunda olduğu gibi sağlık sektörü de parçalardan meydana gelen bir bütündür. Doktor, hemşire, laborant, ebe, hizmetli hatta güvenlik görevlisine kadar, üst yönetimden tedarikçisine kadar bütün çalışanlar bir hastanenin hizmet kalitesinden sorumlu olan kişilerdir.

21. yüzyıla kadar Dünyanın çoğu ülkesinde olduğu gibi Türkiye'de de sağlık hizmetleri devlet tarafından yürütülmekteydi. Kar amacı gütmeyen ve rekabet ortamından uzak kalan bu işletmeler kendilerini yenileme konusunda gerekli çalışmayı göstermediler.

Bilindiği üzere sağlık ocakları gibi mesai kavramının 24 saat olmadığı birimlerde hastalar kendilerine iyi hizmet sağlayan sağlık elemanlarını bekleyip onlardan hizmet alma konusunda hassasiyet gösterebilmektedir. Hatta çoğu zaman başka sağlık kurumlarına giderek en iyi hizmeti alabilmektedirler.

Her gün ortalama 500 hastanın başvuru yaptığı Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesinde 24.12.2007–31.12.2007 Tarihleri arasında yapılan 351 adet anket ile poliklinik, laboratuvar, radyoloji ve diğer hizmet birimlerinin servis kalitesi ile ilgili sorular yöneltmiştir.

Araştırmanın evrenini, Bolu İlinde faaliyet gösteren ve bir kamu kuruluşu olan Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesine gelen, haftalık ortalama 3500 hasta (1360 Kadın hastalıkları ve doğum, 1000 Çocuk hastalıkları, 800 Acil ve 350 Çocuk Cerrahi hastaları) oluşturmaktadır.

Araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, sağlık hizmetlerinin bireyler için ne denli önemli olduğu konusunda bilgiler verilerek; Türkiye ve bazı dünya ülkeleri arasında karşılaştırmalar yapılmıştır. Çalışmanın amacı, tezin bölümleri, araştırmanın metodolojisi, kısıtları ve çalışma türü hakkında bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde ise kalite ve kalite yönetim sistemi, hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin bileşenleri hakkında bilgi verilerek kalitenin bir hizmet sektörü olan sağlık sektöründe uygulaması anlatılmıştır. Araştırmanın üçüncü bölümünde uygulamaya yer verilmiştir. Son bölüm ise sonuç ve önerilerden oluşmuştur.

Araştırmanın uygulama aşamasında hazırlanan anket yardımı ile Bolu İli İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesine gelen hastalara uygulanan olasılığa dayalı, tabakalı rasgele (zümrelere göre) örnekleme yöntemi ile 360 kişi üzerinde uygulanan anketler sonucunda veriler elde edilmiştir. Toplam 360 anket uygulanmış, hatalı ve eksik doldurulanlar elenerek 351 anket üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Elde edilen veriler tablolara işlenerek, SPSS ortamına aktarılmış ve aralıklı ölçüm (interval scale) düzeyindeki likert ölçeği ile elde edilmiştir. Verilerin normal dağılıp dağılmadığına Kolmogorov-Smirnov Testi ile bakılmış, verilerin normal dağılmadığı görülmüştür. Bu nedenle analiz, non-parametrik tekniklerle yapılmıştır. Non-parametrik teknik olarak ikiden fazla olan gruplar için Kruskal-Wallis, iki grup Mann Whitney U Testi kullanılmıştır. Analizler SPSS ve MINITAB paket programları ile yapılmıştır.

Yapılan analize göre, Bolu İli İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesine gelen hastaların tamamına yakını sunulan hizmetten memnun olduklarını belirttikleri ortaya çıkmıştır.

Araştırma da iki farklı 5' li Likert ölçeği (Çok İyi, İyi, Kararsızım, Kötü, Çok Kötü / Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum) kullanılmıştır. Likert ölçeği değerlendirmeleri sonucunda

hasta ve hasta yakınlarının % 92 si aynı, % 8 i farklı düşünmüşlerdir. Hastanede sunulan hizmet kalitesi hakkında ,hasta ve hasta yakınlarının % 70'i iyi, % 2'si çok iyi, % 28'i katılıyorum şeklinde cevaplar vermişlerdir.

Anahtar Kelimeler: Hastane Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi

Değerli hocalarım, arkadaşlarım ve aileme,

TEŞEKKÜR

Tez çalışmalarım sırasında bilgi ve deneyimleriyle bana destek olan tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Mehmet YILDIZ'a, Yüksek lisans derslerim sırasında ve araştırmam boyunca yardımlarını esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Ruziye Cop'a teşekkür ederim.

Ayrıca Yrd. Doç. Dr. Yusuf CERİT, Yrd. Doç. Dr. Kaya YILDIZ, Yrd. Doç. Dr. Nuri AKGÜN, Yrd. Doç. Dr. Fevzi ENGİN'e tavsiye ve yorumları için teşekkürlerimi sunarım.

İstatistiksel analiz konusundaki yardımı için Yrd. Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ'e şükranlarımı sunarım. Araştırmalarım sırasında yol gösteren Öğretim Görevlisi İbrahim KARAGÖZ, Sosyolog Ali AKTAŞ'a teşekkürlerimi sunarım.

Anket sorularının yanıtlanmasında zamanlarını ayırarak katkı sağlayan ve emeği geçen İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi yöneticilerine, laboratuvar personeline, acil personeline, çocuk ve çocuk cerrahisi personeline, doğum ve nisaiye personeline, hasta ve hasta yakınları ile tüm arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

En çekilmez olduğum anlarda bana tahammül etmelerinden dolayı eşime, kızlarıma teşekkürlerimi sunarım.

ÖNSÖZ

İnsanların mutluluğu bir ülkenin gelişmişlik düzeyi ile doğru orantılıdır. Mutluluk kaynağı çoğu zaman para, ev, araba gibi maddi kaynaklar ile ifade edilse de, Kanuni Sultan Süleyman'ın Zigetvar kalesi alınırken hasta yatağında söylediği rivayet edilen dizesinde belirttiği üzere “Halk içinde muteber bir nesne yok devlet gibi. Olmaya devlet cihanda bir nefes sıhhat gibi” mutluluk sadece bir nefes sıhhattir.

İnsanoğlu çoğu zaman elindekilerin kıymetini kaybedince anlamaktadır. Doğal olarak, hastalanmadan da sağlıklı olmanın kıymetini bilememektedir. İlkçağdan bu yana insanoğlu hastalandığı zaman tekrar aynı sağlığını kavuşmak amacıyla çeşitli metotlar denemiştir. Şifalı otlar yemek, otları kaynatıp içmek, putlara adaklar adayarak ve tanrılarına dualar ederek şifa bulmak istemişlerdir.

Günümüzde modern tıp'ın ilerlemesiyle bu çağ dışı uygulamalar tamamen bitmese de azalmıştır. Tıp eğitimi alan kişilerin sayısının artmasıyla birlikte binlerce sağlık kuruluşu açılmış ve birbirleriyle rekabet eder duruma gelmiştir.

Hangi sektör olursa olsun pazarda bir sektörün rakipleri varsa o sektörde iyileşme kaçınılmazdır. Bu rekabet sayesinde Türkiye’de ki sağlık hizmetleri gün ve gün iyileşmektedir. Ulaşım hizmetlerinde ki iyileşme hastanın istediği il veya ülkede tedavi olmasını imkanı sağlamaktadır.

Sonuç Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk hastanesi bölgesel sorumluluğunun bilincinde kaliteden ödün vermeyen bir hastanedir.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	vi
TEŞEKKÜR	viii
ÖNSÖZ	ix
İÇİNDEKİLER	x
TABLolar LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR.....	.xvi

1.BÖLÜM

GİRİŞ.....	1
1.1. Çalışmanın Amacı.....	3
1.2. Tezin Bölümleri.....	3
1.3. Araştırma Metodolojisi.....	3
1.4. Araştırmanın Kısıtları.....	7
1.5. Kullanılan Yöntem.....	8

2. BÖLÜM

KALİTENİN HİZMET SEKTÖRÜNDE UYGULANMASI.....	9
2.1. Kalite ve Kalite Yönetim Sistemi.....	9
2.2. Hizmet Kalitesi.....	11
2.3.Hizmet Kalitesinin Bileşenleri.....	12
2.4. Sağlık Sektöründe Kalite.....	13

3.BÖLÜM

HASTANESİNİN TARİHÇESİ VE PERSONEL DAĞILIMI.....	17
3.1. Hastanenin Tarihçesi.....	17
3.2. Personel Dağılımı.....	17

4.BÖLÜM

MATERYAL METOD.....	20
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	68
KAYNAKÇA.....	76
EKLER.....	77
Ek-1: Anket Formu.....	77
Ek-2: Özgeçmiş.....	85

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo No	Sayfa No
Tablo 1: Ükelere göre kişi başına düşen sağlık personeli ve yatak sayısı	1
Tablo 2: Ükelere göre insanların ortalama ömrü.....	2
Tablo 3: Hastanede görevli personel dağılım tablosu	18
Tablo 4: Hasta sayısı yüzde oranları	20
Tablo 5: Güvenilirlik testi (Reliability Statistics)	21
Tablo 6: Normal Dağılıma Uygunluk Testi	21
Tablo 7: Hasta ve yakınlarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri	22
Tablo 8: Hasta ve yakınlarının servis hizmetlerini değerlendirmeleri	23
Tablo 9: Hasta ve yakınlarının laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri	24
Tablo 10: Hasta ve yakınlarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri	25
Tablo 11: Hasta ve yakınlarının hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri	25
Tablo 12: Hasta ve yakınlarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	26
Tablo 13: Yaş gruplarının, poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri.....	27
Tablo 14: Yaş gruplarının, servis hizmetlerini değerlendirmeleri	28
Tablo 15: Yaş gruplarının, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri	29
Tablo 16: Yaş gruplarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri	29
Tablo 17: Yaş gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri.....	30
Tablo 18: Yaş gruplarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	31
Tablo 19: Eğitim gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri.....	32
Tablo 20: Eğitim gruplarının servis hizmetlerini değerlendirmeleri	33
Tablo 21: Eğitim gruplarının laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri	34

Tablo 22: Eğitim gruplarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri	34
Tablo 23: Eğitim gruplarının hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri	35
Tablo 24: Eğitim gruplarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	36
Tablo 25: Meslek gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri	37
Tablo 26: Meslek gruplarının servis hizmetlerini değerlendirmeleri	38
Tablo 27: Meslek gruplarının laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri	39
Tablo 28: Meslek gruplarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri.....	39
Tablo 29: Meslek gruplarının hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri	40
Tablo 30: Meslek gruplarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	41
Tablo 31: Gelir gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri.....	42
Tablo 32: Gelir gruplarının servis hizmetlerini değerlendirmeleri	43
Tablo 33: Gelir gruplarının laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri.....	43
Tablo 34: Gelir gruplarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri	44
Tablo 35: Gelir gruplarının hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri.....	45
Tablo 36: Gelir gruplarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	46
Tablo 37: Sosyal güvenlik grupları açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri	47
Tablo 38: Sosyal güvenlik grupları açısından servis hizmetlerini değerlendirmeleri.....	48
Tablo 39: Sosyal güvenlik grupları açısından laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri	49
Tablo 40: Sosyal güvenlik grupları açısından radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri	50

Tablo 41: Sosyal güvenlik grupları açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri	51
Tablo 42: Sosyal güvenlik grupları açısından hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	52
Tablo 43: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri	53
Tablo 44: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından servis hizmetlerini değerlendirmeleri	54
Tablo 45: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri	55
Tablo 46: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri	55
Tablo 47: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeler	56
Tablo 48: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	57
Tablo 49: Hizmet aldıkları servisler açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri	58
Tablo 50: Hizmet aldıkları servisler açısından servis hizmetlerini değerlendirmeleri	59
Tablo 51: Hizmet aldıkları servisler açısından laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri	59
Tablo 52: Hizmet aldıkları servisler açısından radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri	60
Tablo 53: Hizmet aldıkları servisler açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri	61

Tablo 54: Hizmet aldıkları servisler açısından hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	62
Tablo 55: Hastaneye geliş nedenleri açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri	63
Tablo 56: Hastaneye geliş nedenleri açısından servis hizmetlerini değerlendirmeleri	64
Tablo 57: Hastaneye geliş nedenleri açısından laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri	65
Tablo 58: Hastaneye geliş nedenleri açısından radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri	65
Tablo 59: Hastaneye geliş nedenleri açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri	66
Tablo 60: Hastaneye geliş nedenleri açısından hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri	67

KISALTMALAR

TSE	: Türk Standardları Enstitüsü
ISO	: Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı
EAN	: Avrupa Mal Numaralama Örgütü
EOQC	: Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
ASQC	: ABD Kalite Kontrol Derneği
M.Ö.	: Milattan Önce
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
TDK	: Türk Dil Kurumu

1.BÖLÜM

GİRİŞ

Bir ülkenin geleceğini sağlam temeller üzerine kurabilmesinin koşullarından biride, sağlık faaliyetlerine önem vermesidir. sağlık konusuna ağırlık verilmezse bu başarıyı sağlayamaz. Çünkü; Bireyin anne rahmine düştüğü ilk andan itibaren başlayıp ölünceye kadar süren bu süreçte yapılan bütün hizmetlerin geri dönüşümü muhakkak olacaktır.

Ülkelerin sağlık konusunda dünyada hangi seviyede olduğunu görmenin birkaç yönteminden birisi kişi başına düşen sağlık personeline bakmaktır. 2007 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından yayınlanan istatistiklerde çoğunlukla 2003 yılı değerleri verilmiştir. Bu değerlerde gözlemlendiği üzere gelişmiş olan ülkelerde kişi başına düşen sağlık personeli sayısı ve yatak kapasitesi Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelere göre daha fazladır(<http://www.who.int/whosis/en/>).

Tablo 1 :Ülkelere göre kişi başına düşen sağlık personeli ve yatak sayısı

ÜLKE	1000 Kişiye Düşen Doktor Sayısı	1000 Kişiye Düşen Hemşire Sayısı	Yıl	10 000 Kişiye Düşen Yatak Sayısı	Yıl
Amerika	2.56	9.37	2000	33	2003
İngiltere	2.30	12.12	1997	39	2004
Rusya	4.25	8.05	2003	97	2005
Fransa	3.37	7.24	2004	75	2004
Almanya	3.37	9.72	2003	84	2005
İsrail	3.82	6.26	2003	63	2005
Türkiye	1.35	1.70	2003	26	2005

2007 yılında resmi olmayan rakamlara göre Türkiye’de ki doktor sayısı özel hastaneler ve üniversite hastaneleri dahil 103177 iken, hemşire sayısı yine özel ve üniversite hastaneleri dahil 92509’dur. Türkiye nüfusunun 70,000,000 olarak kabul edildiğinde 1000 kişiye düşen doktor sayısı 1.47, 1000 kişiye düşen hemşire sayısı ise 1.32 olarak hesaplanacaktır. Bu rakamlar sağlık personeli açısından gelişmekte olan ülkelerin hala çok gerisinde olduğumuzu göstermektedir. Bununla beraber

ülkemizin içinde bulunduğu şartlar ise tüm az gelişmiş ülkelere özgü karakterleri taşımakta başta ekonomi olmak üzere çeşitli siyasi, hukuki ve kültürel bir karmaşa içindedir. Tüm bunlara önü alınamayan nüfus artışı ve artışa paralel olarak zorunlu alt yapının daha hazırlanamayışı (eğitim-sağlık-konut vs...) eklenince, karmaşa daha çıkılmaz bir hal almaktadır. Özellikle bireylerin yaşamını sağlıklı sürdürebilmesi için gereken sağlık sisteminin yetersizliği, durumu biraz daha endişe verici boyutlara götürmektedir. Sağlık sistemimiz tedbir alınmamış ve tedbir alınması halen düşünülmeyen birçok ciddi problemlerle dolu doludur. Sağlık sisteminde devlet eliyle alınacak tedbirlerin yanı sıra (yatırımlar, eleman yetiştirme, dengeli donanım dağılımı gibi.) örgütler düzeyinde de alınacak birçok tedbirler mevcuttur. (Ayşe Karabulut Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite

Amaç sadece personel sayısını artırmak değildir. Personel sayısını artırmanın yanında verilen hizmetinde nitelik kalitesini artırmak gerekmektedir.

Ülkelerin sağlık sektöründe hangi noktada olduklarının görmenin bir diğer göstergesi de halkının ortalama ömrüdür. Tablo 2 de görüldüğü üzere gelişmiş ülkelere yaşayan insanların ortalama ömrü Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelere göre daha fazladır.

(http://www.who.int/whosis/database/core/core_select_process.cfm?strISO3_select=ALL&strIndicator_select=LEX0Male,LEX0Female&intYear_select=all&language=english)

Tablo 2: Ülkelere göre insanların ortalama ömrü

ÜLKE	Erkek	Bayan	Yıl
Amerika	75	80	2005
İngiltere	77	81	2005
Rusya	59	72	2005
Fransa	77	84	2005
Almanya	76	82	2005
İsrail	78	82	2005
Türkiye	69	74	2005

1.1.Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Şubat 2006 yılından itibaren TSE EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine sahip olan Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesinde geçen iki senenin sonunda hastaların memnuniyetini veya memnuniyetsizliğini tespit etmek ve üç yıl sonunda tekrar yenilenmesi gereken bu belgenin üç yılı dolmadan bir özeleştirisini yapmaktır.

1.2.Tezin Bölümleri

Tez dört bölümden oluşmaktadır.

Giriş bölümün de çalışmanın amacı, tezin bölümleri, araştırma metodolojisi, araştırmanın kısıtları ve çalışmanın türü açıklanmıştır.

Birinci bölümde Kalitenin ne olduğu, hizmet kalitesinin bileşenleri ve sağlık sektöründe kalite yönetiminin uygulanması için Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan kalite kılavuzda ki detaylar ön plana çıkartılacaktır.

İkinci bölümde, Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesinin tarihçesi ve hastane içindeki personelin dağılımı ile organizasyon şemaları belirtilecektir.

Üçüncü bölümde ise anketlerden çıkan sonuçların SPSS ve MINITAB paket programlarıyla yapılan analiz sonuçları değerlendirilecektir.

1.3.Araştırma Metodolojisi

Araştırma aracı, araştırmanın amaçları doğrultusunda tedavi sürecini oluşturan hizmetlerin özellikleri, hastanede ön araştırma, gözlem, hasta ve hasta yakınları ile yapılan görüşmeler ile belirlenerek oluşturulmuştur. Hasta ve hasta yakınları ile yapılan görüşmelerle hizmetler ile ilgili beklentilerin neler olduğu saptanmıştır. Bu ön araştırma sonucunda altı değişken belirlenmiştir. Bu altı değişkenin ikisi fiziksel koşullar biri müşteri hizmetleri üçü de tıbbi bakım ile ilgili görülmüştür. (KARA, Barış, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve İSO-9002 uygulamalarının sonuçları ile ilgili müşteri memnuniyet çalışması, Yüksek Lisans Tezi s:76 Niğde 2003)

Bu değişkenler;

- Muayene öncesi ve sonrası bilgilendirme,
- Hastane iç ve dış temizliği,
- Hastane iç ve dış sessizliği,
- Tıbbi personelin davranışları,
- Tıbbi olmayan personelin davranışları,
- Tıbbi hizmet kalitesi,

Muayene süreci doğrultusunda bu süreci oluşturan hizmetler belirlenerek soru formu hazırlanmıştır.

Araştırma aracı olarak hazırlanan soru formu yedi ayrı bölüm halinde düzenlenmiştir. İlk bölüm anketi cevaplayan hastalarla ilgili bilgiler içermektedir. Bu bölümde hastaların;

- Yaşı,
- Eğitim durumu,
- Mesleği,
- Aile gelir düzeyi,
- Bağlı bulunduğu sosyal güvenlik kurumu,
- Hastaneye geldiğinde başvurduğu yer,
- Hastaneye geliş şekli,
- Hizmet aldığı servis,
- Hastaneye geliş nedeni incelenmiştir.

Soru formunun ikinci bölümünde hastanede sunulan poliklinik hizmetlerini hastanın nasıl bulduğu beşli likert ölçeği ile belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. Hastanede sunulan hizmetler hakkında hasta ve hasta yakınlarının duygu ve düşünceleri öğrenilerek memnuniyet düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Aşağıda verilen sorularla hastalara verilen poliklinik hizmetlerinin yeterli düzey ölçülmeye çalışılmıştır.

- Hasta kayıt muayene işlemlerinin durumu,
- Hasta kabul görevlilerinin davranışları,
- Ebe ve hemşirelerin davranışları,
- Diğer personelin davranışları,
- Hastalıklarla ilgili bilgilendirme,

- Sağlık hizmetinin zamanında karşılanıp karşılanmadığı,
- Mahremiyete verilen önem,

Her hasta ve hasta yakınından bu hizmetleri nasıl bulduğu “çok iyiden çok kötüye” doğru beşli likert ölçeği üzerinde değerlendirilmesi istenmiştir.

Anketin üçüncü bölümünde hastanede sunulan servis hizmetlerini hastanın nasıl bulduğu beşli likert ölçeği ile belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. Aşağıda verilen sorularla hastalara verilen servis hizmetlerinin yeterli düzey ölçülmeye çalışılmıştır.

- Hasta yatış çıkış işlemlerinin durumu,
- Yatış taburcu görevlilerinin davranışları,
- Hasta danışmanı görevlilerinin davranışları,
- Yardımcı sağlık personelinin davranışları,
- Yemek servis personelinin davranışları,

Her hasta ve hasta yakınından bu hizmetleri nasıl bulduğu “çok iyiden çok kötüye” doğru beşli likert ölçeği üzerinde değerlendirilmesi istenmiştir.

Anketin dördüncü bölümünde hastanede sunulan laboratuvar hizmetlerini hastanın nasıl bulduğu beşli likert ölçeği ile belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. Aşağıda verilen sorularla hastalara verilen laboratuvar hizmetlerinin yeterli düzey ölçülmeye çalışılmıştır.

- Laboratuvar kayıt işlemlerinin durumu,
- Yapılacak işlemler hakkındaki bilgilendirme,
- Kan alma odalarının yeterliliği,
- Personelin davranışları,
- Laboratuvarın genel temizliği,

Her hasta ve hasta yakınından bu hizmetleri nasıl bulduğu “kesinlikle katılıyorumdan kesinlikle katılmıyorum” doğru beşli likert ölçeği üzerinde değerlendirilmesi istenmiştir.

Anketin beşinci bölümünde hastanede sunulan radyoloji hizmetlerini hastanın nasıl bulduğu beşli likert ölçeği ile belirlemeyi amaçlayan sorular yer almaktadır.

Aşağıda verilen sorularla hastalara verilen radyoloji hizmetlerinin yeterli düzey ölçülmeye çalışılmıştır.

- Radyoloji kayıt işlemlerinin durumu,
- Yapılacak işlemler hakkındaki bilgilendirme,
- Radyoloji çekim odalarının yeterliliği,
- Personelin davranışları,
- Mahremiyete verilen önem,
- Radyolojinin genel temizliği,

Her hasta ve hasta yakınından bu hizmetleri nasıl bulduğu “kesinlikle katılıyorumdan kesinlikle katılmıyorum” doğru beşli likert ölçeği üzerinde değerlendirilmesi istenmiştir.

Anketin altıncı bölümünde hastanenin genel değerlendirilmesini incelemeyi amaçlayan sorulara yer verilmiştir. Aşağıda verilen sorularla hastanenin genel değerlendirilmesi ölçülmeye çalışılmıştır.

- Hastanenin genel temizliği,
- Çalışanların temizliği,
- Odaların temizliği,
- Yatak takımlarının temizliği,
- Yemeklerin miktarı, lezzeti ve çeşitliliği,
- Odaların konforu, ısısı, havalandırılması, aydınlatması,
- Tuvalet ve lavaboların temizliği,
- Kullanılan araç ve gereçlerin temizliği,
- Kantin hizmetleri,
- Güvenlik hizmetleri,
- Danışma hizmetleri,

Her hasta ve hasta yakınından bu hizmetleri nasıl bulduğu “çok iyiden çok kötüye” doğru beşli likert ölçeği üzerinde değerlendirilmesi istenmiştir.

Anketin yedinci bölümünde ise hastaların hastaneyi tercih nedenleri incelenmiş, böylece hastanenin kullanımında kaliteli hizmetlerin ne derece önemli olduğu ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır. Aşağıda verilen sorularla hastaların hastaneyi tercih nedenleri incelenmiştir.

- Fiyatların ucuz olması,
- İyi bakım vermesi,
- Temiz olması,
- Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması,
- Kurumlarla anlaşmalı olması,
- Belirli dalda hizmet veriyor olması,
- Hekimlerin davranışları,
- Yardımcı sağlık personelinin davranışları,
- Diğer personellerin davranışları,
- Laboratuvar ve röntgen hizmetlerinin güvenilirliği,
- Yeterli bilgi verilmesi,
- Teşhis ve tedavi sürecinin kısa olması,
- Mahremiyete saygı gösterilmesi,
- Hekimlere kolay ulaşılması,
- Devlet hastanesi olması,
- Hasta odalarının temiz ve rahat olması,
- Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması,

Her hasta ve hasta yakınından bu hizmetleri nasıl bulduğu “hiç önemli değil”den “çok önemliye” doğru beşli likert ölçeği üzerinde değerlendirilmesi istenmiştir.

Verilerin analizinde sorular tek tek ele alınarak frekans ve yüzdeleri bulunmuştur. Her soruya ilişkin analiz soruları anlatılmıştır ve sonuçlara ilişkin yorumlar yapılarak altlarında tablolarla gösterilmiştir.

1.4.Araştırmanın Kısıtları

Hizmet sektöründe kalitenin ölçülebilmesi için bu hizmetten yararlanan kişilerin görüşlerine direkt olarak başvurulması esastır. Bu araştırmada hedeflenen de hasta memnuniyetinin ölçülmesidir. Hastanenin Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi olması nedeniyle hastaların yani hedeflenen kitlenin büyük bir çoğunluğu çocuklardır. 0-15 yaş çocuk hastaların memnuniyetini ölçerken çocukların yaşları

itibariyle yeterli ve sağlıklı cevap veremeyecekleri için anketler yanlarında kalan refakatçi aile bireyleri tarafından doldurulmuştur.

Bu nedenle diğer hizmet sektörlerinde ve yetişkinlerin yararlandığı hastanelerde olduğu gibi anketler bire bir hastanın kendisi tarafından doldurulmamıştır.

Hastanenin güvenliğinin sözleşmeli firma tarafından sağlandığı ve personelinin çok sık değişmesi nedeniyle, hastanede görev yapan güvenlik elemanları bu araştırmanın kapsamı dışında tutulmuştur.

Tezde yapılması planlanan analizlere temel oluşturacak veriler 24.12.2007–31.12.2007 tarihleri arasındaki zaman dilimini içermektedir.

1.5.Kullanılan Yöntem

Anket yılın rasgele bir haftasında tabakalı rassal (zümrelere göre) örnekleme yöntemi ile 351 anket uygulanmıştır. Ankette, elde edilen veriler, aralıklı ölçüm (interval scale) düzeyindeki Likert ölçeği ile elde edilmiştir.

Verilerin normal dağılıp dağılmadığına One-Sample Kolmogorov-Smirnov Testi ile bakılmış ve sign değerleri 0,05 den küçük olduğu için verilerin normal dağılmadığı görülmüştür.

Verilerin değerlendirilmesi, Non-parametrik teknik olarak, ikiden fazla olan gruplar için Kruskal-Wallis, iki grup Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Analizler, SPSS ve MİNİTAB paket programlarıyla yapılmıştır.

2. BÖLÜM

KALİTENİN HİZMET SEKTÖRÜNDE UYGULANMASI

2.1.Kalite ve Kalite Yönetim Sistemi

Kalite konusunda yazılı olan ilk belge Hammurabi kanunlarına dayanır. Hammurabi kanunları M.Ö.1600-1700'lü yıllarda bir çok konuda anlaşmazlıklara çözüm önerisi sunan 282 maddeden oluşmaktadır. Bu maddelerden 229. madde kalite konusunda ilk yazılı belge olarak kabul edilir. 229. madde aynen şu şekildedir:

“Bir inşaatçı her hangi bir kişi için bir bina inşa eder ve bu binayı uygun bir şekilde yapmazsa ve onun inşa ettiği bina yıkılıp sahibini öldürürse inşaatı yapan öldürülür.” (http://tr.wikipedia.org/wiki/Hammurabi_Kanunlar%C4%B1)

Ustaların işlerini düzgün yapması konusunda bir yaptırım şeklinde olan bu madde diğer meslek dallarında da ödül ve cezaları beraberinde getirmiştir.

Hammurabi kanunlarından doktorlar için konulan kurallardan 215. madde aynen şu şekildedir;

“Bir doktor operatör bıçağı ile derin bir yarık açarsa ve onu tedavi ederse ya da bir operatör bıçağı ile (gözün üstünde) bir tümörü açarsa ve gözü kurtarırsa on şikel alır.” (http://tr.wikisource.org/wiki/Hammurabi_Kanunlar%C4%B1)

Yine doktorlar için konulan 218. madde, başarısız olan doktorun cezalandırılmasını içerir;

“Bir doktor operatör bıçağı ile derin bir yarık açarsa ve hastayı öldürürse ya da bıçak ile bir tümörü açıp gözü keserse doktorun elleri kesilir.” (http://tr.wikisource.org/wiki/Hammurabi_Kanunlar)

Hammurabi kanunlarından 221. madde ise;“Bir doktor kırık bir kemiği ya da insanların hastalıklı kısımlarını iyileştirirse hastalar ona nakit olarak beş şikel verirler.” (http://tr.wikisource.org/wiki/Hammurabi_Kanunlar%C4%B1)

Milattan Önce ki devirde başlayan kalite çalışmaları sanayi devrimi ile hız kazansa da günümüzde kullanılan kalite anlayışı 2. Dünya savaşından sonra ortaya çıkmıştır.

Sanayi devrimiyle birlikte kalite konusunda yapılan çalışmaların çoğu ürünlerin kalitesi üzerine odaklanmıştır. Bu nedenle kalite konusunda çalışmalar yapmış dünya çapında ünlü Bilim adamları Kaliteyi tanımlarken ürün kalitesini tanımlar nitelikte tanımlar yapmıştır. Birkaç örnek vermek gerekirse;

J.M.Juran tarafından kalite, “kullanıma uygunluk” (Özkan;2005:3) olarak ifade edilmiştir.

P.Crosby kaliteyi, “bir ürünün gerekliliklerine uygunluk derecesi” (Özkan; 2005:3) olarak tanımlamıştır.

Taguchi ise, “ürünün sevkıyatından sonra toplumda neden olduğu minimal zarar kalitedir” (Özkan; 2005:3) demiştir.

A.V.Feigenbaum tarafından kalite, “ürünün kalitesi, tüketici istek ve ihtiyaçlarını en ekonomik düzeyde karşılamayı amaçlayan mühendislik ve imalat karakteristiklerinde oluşur” (Özkan; 2005:4) şeklinde tanımlanmıştır.

1970’ler den sonra üretimin sadece ürün üretmek olmadığı hizmet üretmeninde bir üretim şekli olduğu kabul edildi. Böylece kalitenin sadece üretimde değil hizmet sektöründe de sağlanmasının gereği anlaşıldı.

1980’lere gelindiğinde hizmet sektöründe kalite ve verimlilik konusu bütün işletmelerin odak noktası olmaya başladı. Doğal olarak kalite tanımları genelleştirildi, ürün ve hizmet kelimesini kapsayacak şekilde tanımlar yapılmaya başlandı.

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC) kaliteyi; “ Bir malın yada hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir” (Özkan; 2005:4).

ABD Kalite Kontrol Derneği (ASQC) kaliteyi; “ Bir mal yada hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür” (Özkan; 2005:4) olarak tanımlamıştır.

Kalite çalışmalarının hız kazandığı İkinci Dünya Savaşı sonrasında Dr.Armand V. Feigenbaum tarafından toplam kalite kontrol kavramı ortaya atıldı. Toplam kalite kontrol, “müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını en ekonomik düzeyde karşılamak

amacıyla işletmedeki departmanların tümünü kalitenin oluşturulması, geliştirilmesi ve korunması yolunda koordine eden etkin bir sistemdir.”

Tanımdan da anlaşıldığı üzere kalite sadece üretim sonucunda hatalıların ayıklanması değildir. Kalite tasarımdan servise her aşamada oluşturulması gereken bir kavramdır. Bu amaca yönelik olarak işletmeler çalışanlarını kalite eğitimlerine almaya başladı.

1947 yılında kurulan ISO (Uluslararası Standartlar Örgütü) tarafından, 1987 yılında ISO 9000 Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri belgesi yayınlanmıştır. Bu belge sayesinde ülkeler arasında karmaşık bir hal alan ticari ilişkilerin bir standart halinde düzenlenmesi hedeflenmiştir.

Tarihsel süreç içerisinde kalite kavramı isim ve biçim değişikliklerine uğramıştır. Muayene, kalite kontrol, toplam kalite kontrol, kalite güvence ve toplam kalite güvence gibi kavramlardan sonra günümüzde yapılan işlem, Kalite Yönetim Sistemi adını almıştır. Kalite Yönetim Sistemi;

“Müşterinin mevcut ve gelecekteki beklentilerinin tam ve ekonomik olarak ve zamanında karşılanması için çalışanların katılımı ile tüm faaliyetlerin sürekli geliştirilmesini ve iyileştirilmesini öngören bir yönetim anlayışıdır” (Kölük, n, 2006:47)

Tanımlar ve ifadeler ne olursa olsun kalite müşterinin memnuniyetsizliğinin giderilerek işletmelerin devamlılığını sağlamaktır.

2.2.Hizmet Kalitesi

Hizmet kelimesi Arapça’dan dilimize kazandırılmış, anlam olarak “Birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapmaktır” (www.tdk.gov.tr). Anlamında da belirtildiği üzere hizmet tanımında birey yani tekil kavramı vardır.

Yapılan çalışmalarda görülmüştür ki, aynı zaman dilimin de aynı hizmeti alan kişilerin hizmet kalitesinden memnuniyeti farklılık göstermektedir. Bunun nedenini birkaç başlık altında toplamak mümkündür.

Hizmet kavramı soyut bir kavram olduğu için ölçülmesi çok zordur. Ölçülemeyen bir kavramı bir standart haline getirmek mümkün değildir ve yine standart içermeyen kavramı karşılaştırma yapmakta mümkün olmayacaktır. Ürün

kalitesi sağlanırken bir önceki üretimle bir sonraki üretim çok rahat bir şekilde karşılaştırılabilir. Çünkü ürünleri ölçmek çok daha kolaydı

Yine hizmet kalitesinde kişilerin beklentisi çok büyük önem taşır. Bu beklenti farklılık arz ettiği için kişilerin aldıkları hizmetten memnun olma derecesi kişiden kişiye farklı olacaktır.

Örneğin mavi rengi sevmeyen bir kişi mavi renkli odaları olan hastaneden memnun olmayabilecektir. Bu nedenle insanlar hizmet kalitesini ancak uygulama ile yani yaşayarak test edebilir.

Hizmet kalitesini tanım olarak yapmak gerekirse; “İşletmelerin müşterilerinin beklentilerine uygun çözümler üreterek memnuniyet sağlanması çalışmasıdır” diyebiliriz.

Yapılan araştırmalarda hizmet kalitesine etki eden etmenler hizmet kalitesinin bileşenleri olarak on başlık altında toplanmıştır.

2.3.Hizmet Kalitesinin Bileşenleri

Kalitede olduğu gibi hizmet kalitesi de çok boyutludur. Ürün kalitesinden farklı olarak hizmet kalitesi daha karmaşık ve daha fazla bileşenden oluşan bir kavramdır.

Hizmet kalitesi 10 bileşenden oluşmaktadır. Bu bileşenler aşağıda verilmiştir.

1. Güvenilirlik: Performans tutarlılığını içermektedir. Hizmetin güvenilir ve doğru biçimde, verilen sözler doğrultusunda yapılması anlamına gelmektedir.

2. Duyarlılık / Karşılık Vermek: Çalışanların, müşterilere anında hizmet vermek ve yardım etmeye istekli olmalarını ifade etmektedir. Hizmetin zamanında olmasını içerir.

3. Yeterlilik: Hizmet sunmak için gerek firmanın gerekse de çalışan personelin gerekli bilgi ve beceriye sahip olmaları anlamına gelmektedir.

4. Erişebilirlik: Yaklaşılabilir olma ve ilişki kurma kolaylığını içermektedir. Hizmete kolay ulaşmayı, bekleme zamanının kısa olmasını, faaliyet saatlerinin uygun olmasını ifade etmektedir.

5. Nezaket: Müşteriyle ilişkide bulunan personelin kibarlığı, saygınlığı ve dostluğunu içerir.

6. İletişim: Müşterileri anlayabilecekleri dilde bilgilendirmek ve onları dinlemek anlamına gelir. Firma farklı müşteriler için dilini uydurabilmeli ve farklılaştırabilmelidir.

7. İtibar: Firmanın; inanırlılığı, güvenirliliği, dürüstlüğü ve müşteri çıkarlarını kalben hissetmeyi içermektedir. Firmanın ismi, ünü, çalışanlarının kişisel özellikleri itibarı oluşturan unsurlardır.

8. Güvenlik: Şüphe, tehlike ve riskten uzak olma. Fiziksel ve finansal güvenlik ile mahremiyet güvenliği oluşturan unsurlardır.

9. Müşteriyi Bilmek ve Anlamak: Müşteriyi ve müşteriye ilişkin ihtiyaçları bilmek için çaba sarf etmeyi içerir.

10. Fiziksel Varlıklar: Hizmetin fiziksel yanını içermektedir. Fiziksel tesisler, personelin görünüşü, hizmet sunmak için kullanılan araç ve ekipmanlar fiziksel unsurları oluşturmaktadır.(<http://www.turk-ie.org/makale/45-kaliteyonetimi/86-ueruenvehirmetkalitesibilesenleri.html>) (www.pazarlamadunyasi.com)

2.4.Sağlık Sektöründe Kalite

Sağlık hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi anlayışının doğuşu 1970’lerde Amerika Birleşik Devletleri olarak kabul edilmektedir. Hatalı tedavilerin sonucunda şikayetlerin artması ve adli davaların açılması Sürekli İyileştirme Anlayışının yerleşmesine yol açmıştır. (Press, 1997:1-8)

ISO standardının yaygınlaşmasıyla birlikte Amerika ve Avrupa’da ki hastaneler sürekli iyileştirme çalışmalarını yani süreçlerini bir belge ile ispat etmeye başlamışlardır.

Türkiye’de ki bütün sağlık kuruluşlarının aynı standartta hizmet kalitesi sağlamasını temin amacıyla Sağlık Bakanlığı tarafından 2005 yılı ocak ayında Hastaneler İçin Kalite Yönetimi Uygulama Kılavuzu yayınlandı.

Kılavuz yayınlanmadan önce Sağlık Bakanlığı tarafından mevcut durumun tespiti yapıldı. Hastanelerdeki ortak sorunlar; süreçler, yönetim ve organizasyon,

fiziki yapı ve insan gücü olarak dört ana başlık altında toplandı. Bu sorunların çözümlenebilmesi için hastanelerde; (Kılavuz s:10)

1. Etkili ve verimli hizmet verilmesini temin edecek şekilde Yönetim-Organizasyon yapısını iyileştirmek,
2. Hizmet sunanların daha etkili ve verimli çalışmalarını sağlamak için, optimum çalışma şartlarını sağlamak,
3. Zaman kaybına yol açmadan, işletmelerin etkili ve verimli bir şekilde uygulanabilmesi için, birimler arası koordinasyonu sağlamak gerektiği ortaya çıkmıştır.

Sonuç olarak Sağlık Bakanlığının tam desteği ile hastanelerde kalite konusunda çalışmalar yapmak üzere elemanlar yetiştirilmiştir. Bu çalışmaların neticesinde Sağlık Bakanlığının beklentisi sadece hastaların memnuniyeti değil aynı zamanda hasta yakınlarının memnuniyetinin sağlanması, personelin işlerinden gurur duymalarının ve mutlu olmalarının sağlanması ile kaynakların verimli bir şekilde kullanılması yatmaktadır.

Kalite Yönetim sisteminin Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesinde uygulanabilmesi amacıyla Sağlık Bakanlığının kalite yol planı çerçevesinde ilk olarak aşağıdaki çalışmalar yapılmıştır.

1. Mevzuat düzenlemeleri,
2. Bilgilendirme ve tanıtım toplantıları
3. Dokümantasyonların planlanması ve hazırlanması
4. Liyakat, performans ve değerlendirme kriterlerinin belirlenmesi

Bu çalışmaların sonucunda işletme içerisinde yapılan çalışmalar; (Kılavuz s:22)

1. Adım	Kalite Konseyinin Oluşturulması
	Kalite Temsilcilerinin Seçilmesi
	Kalite Geliştirme Ekibinin Oluşturulması
	Eğitici Ekibin Oluşturulması
	Kurumun İç Hizmet Yönergesinin Hazırlanması
2. Adım	İç Hizmet Yönergesi taslağının Bakanlığa sunulmak üzere Sağlık Müdürlüğüne gönderilmesi

3. Adım	Sağlık Müdürlüğünce temel kriterlere göre kurum “Yataklı tedavi kurumlarından sorumlu sağlık müdür yardımcısı, yataklı tedavi kurumları şube müdürü ve sağlık müdürlüğünce belirlenecek başka bir hastane müdürü tarafından komisyon oluşturulması.
4. Adım	Temel kriterler değerlendirme formu kurum tarafından hazırlanan iç hizmet yönergesi ile birlikte bakanlığa gönderilmesi
5. Adım	Bakanlık tarafından incelenmesi, eksik ve yanlışlıkları olanların düzeltilmesi amacıyla tekrar kuruma gönderilmesi, uygun olanların Genel Müdürün imzasına sunularak onaylanması ve bir üst yazı ile kuruma gönderilmesi
6. Adım	Onayı alan kurum tarafından uygulama aşamasına geçilmesi (kurumun ihtiyaçları doğrultusunda gerekli planlama, politikaların stratejilerin belirlenmesi ve uygulanması)
7. Adım	Kalite el kitabı, prosedür ve talimatların hazırlanması
8. Adım	Sağlık müdürlüğünce belgelendirme öncesi kriterlere göre kurumun Yataklı Tedavi Kurumlarından Sorumlu Sağlık Müdür Yardımcısı, Yataklı tedavi kurumları Şube Müdürü ve Sağlık Müdürlüğünce belirlenecek başka bir hastane müdürü tarafından oluşturulan üç kişilik komisyonca değerlendirilmesi.
9. Adım	Komisyon tarafından belgelendirme öncesi kriterlere göre değerlendirilen formun bakanlığa gönderilmesi
10. Adım	Çalışmalarına devam eden kurumun üç aylık çalışmalarını bakanlığa göndermesi

Kaliteli hizmet sunmanın genel olarak kazançları (Kılavuz:12)

- Halkın güveninin artması
- İşbirliği, ekip çalışması ve dayanışmanın sağlanması
- Prestijin artması
- Verimliliğin artması
- Maliyetlerin azalması
- Güvenlik ve sağlığın artırılması

Personel açısından kaliteli hizmetin yararları;

- Sorun kaynakları olarak görülmeyeceği için personelin motivasyonunun yükselmesi,
- İ e devamsızlıkta azalma,
- İ e yönelik daha çok ilgi,
- İçin iyileştirilmesine yönelik motivasyon,
- Profesyonelle me

İdari açıdan kaliteli hizmetin yararları;

- Veri toplama ve istatistiksel analizlerin yapılması ile kaynakların kontrol altına alınması,
- Bütün personelin Toplam kalite Yönetimi faaliyetlerine katılması ile çalışanlar arasında sosyal iletişim artması
- Çalışanlara değer verilmesi ile personel hareketliliğinin önüne geçilmesi,
- Hizmet sunanlarla ilgili problemlerin çözümlenmesi,
- Motivasyon artırıcı yöntemlerin kullanılması ile motivasyonun artması.

3. BÖLÜM

HASTANENİN TARİHÇESİ ve PERSONEL DAĞILIMI

3.1.Hastanenin Tarihçesi

Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, 1996 yılında Sağlık Bakanlığı ve hayırsever iş adamı rahmetli İzzet Baysal'ın kurduğu İzzet Baysal Vakfı arasında imzalanan protokol gereği eski Devlet Hastanesi ana binasına ilaveler yapılarak genel tadilat ve iç donanımın tamamlanması sonrasında 1998 yılında hizmete açılmıştır.

Hastanenin açılış yılında tüm tıbbi demirbaş ve diğer donanımı İzzet Baysal Vakfı tarafından karşılanmış, yaklaşık kapalı alanı altı bin metre kare olan hastanenin inşaat ve donanım maliyeti için vakıf 3 milyon dolar harcamıştır.

İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi 125 yatak kadrolu fiili 113 yatak kapasitesiyle hizmet vermektedir. Hastanenin Kadın Doğum servisinde tek kişilik ve iki kişilik yatak standardına ulaşılmıştır. Gerekli altyapı ve personel ihtiyacı tamamlandığında “Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi” açılması planlanmaktadır.

Hastanede her uzman hekime bir poliklinik uygulamasına başlanmış olup, Türkiye de ilk defa dijital kart uygulamasına geçilerek hasta kayıt yoğunluğuna son verilmiştir.

3.2.Personel Dağılımı

Hastanedeki görevli personelin dağılımı Tablo 3 de belirtilmiştir.

Tablo 3 : Hastanede görevli personel dağılım tablosu

GÖREVİ	PERSONEL SAYISI
Pratisyen Hekim	5
Kadın Hastalıkları ve Doğum Uzmanı	8
Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Uzmanı	6
Çocuk Cerrahisi Uzmanı	3
Anestezi Uzmanı	1
Biyokimya Uzmanı	1
Mikrobiyoloji Uzmanı	1
Müdür Yardımcısı	3
Kalite Temsilcisi	1
Psikolog	1
Sosyal Çalışmacı	1
Diyetisyen	1
Eczacı	3
Başhemşire	1
Başhemşire Yardımcısı	2
Hemşire	30
Ebe	44
Sağlık Memuru	2
Hizmet İçi Eğitim Hemşiresi	1
Yenidoğan İşitme Tarama Hemşiresi	1
Enfeksiyon Hemşiresi	1
Ameliyathane Hasta Uyandırma Hemşiresi	1
Laboratuvar Teknisyeni	9
Röntgen Teknisyeni	9
Anestezi Teknisyeni	8
İdari Personel	29

İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi 2006 yılının Şubat ayında TSE EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesi almıştır. Belgenin alınması aşamasında personelin görev tanımları ve bağlı bulundukları yönetim kademeleri yeniden belirlenmiştir. Daha sonra Kalite Konseyi seçilerek, Kalite Geliştirme Ekibi ve Eğitici Ekip oluşturuldu. Bu ekipler oluşturulurken gönüllülük ve fedakârlık prensibi ön planda tutuldu.

Kalite Geliştirme Ekibi tarafından tüm kurum personelinin de görüş ve önerileri dikkate alınarak hazırlanan İç Hizmet Yönergesi, İl Sağlık Müdürlüğü onayına sunuldu. Yönergenin olumlu yönde onaylanmasıyla kalite çalışmalarına hız veren İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi hizmeti

aksatmadan kısa sürede Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarını bilincini yerleştirmek amacıyla dışardan danışmanlık hizmeti satın aldı.

Yapılan eğitimler doğrultusunda en küçük alt birimden, en üst birime kadar herkesin katılımı ile ISO 9001:2000 standartlarına uygun prosedürler, talimatlar, planlar, şemalar, tablolar, görev tanımları, listeler ve formlar gibi dokümanlar oluşturularak en alt birimlere kadar dağıtıldı.

4.BÖLÜM

MATERYAL METOD

İzzet Baysal Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesine, haftalık toplam 3500 hasta gelmektedir. Bu ana kütleyi temsil edecek örnek kütle büyüklüğü, hedef kitledeki birey sayısı bilindiğinden, aşağıdaki formül ile

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q} = \frac{3500 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05)^2 (3500 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)} = 347$$

olarak bulunmuştur. Formülde; N = ana kitledeki birey sayısı, n = örnekleme alınacak birey sayısı, P = incelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı), Q = incelenen olayın görülmeyiş sıklığı, Z = 0,05 anlamlılık düzeyinde, Z tablosuna göre bulunan teorik değeri, d = hata (tolerans) payını göstermektedir.

Anket yılın rasgele bir haftasında tabakalı rassal (zümrelere göre) örnekleme yöntemi ile 351 anket uygulanmıştır. Bu sebeple, elde edilen 351 ankete, her bir hizmet bölümüne gelen hasta sayısının yüzde oranları tablo 4 de yansıtılmıştır.

Tablo 4 : Hasta sayısı yüzde oranları

GELİNER HİZMET BÖLÜMÜ	GELEN HASTA SAYISI	YAPILAN ANKET SAYISI	YÜZDE ORANI
KADIN DOĞUM Poliklinik-Servis	1360	136	39%
ÇOCUK Poliklinik-Servis	1000	100	28%
ACİL Poliklinik-Servis	800	80	23%
ÇOCUK CERRAHİ Poliklinik-Servis	350	35	10%

Ankete, elde edilen veriler, aralıklı ölçüm (interval scale) düzeyindeki Likert ölçeği ile elde edilmiştir. Likert ölçeği; 1 = Kesinlikle katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle katılıyorum ve 1 =

Çok kötü , 2 = Kötü , 3 = Kararsızım , 4 = İyi , 5 = Çok iyi biçiminde değerlendirilmiştir.

Tablo 5: Güvenilirlik testi (Reliability Statistics)

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	75

Verilerin güvenilirliği için Cronbach Alpha değeri 0,931 bulunmuştur. Cronbach Alpha değeri 0,931 olduğundan, verilerin güvenilirliği çok yüksektir. Bir ölçmenin geçerli sayılabilmesinin ilk koşulu, onun güvenilir olmasıdır. Nitekim geçerlilik için erişilebilecek en üst sınır, güvenilirlik katsayısının karekökü kadardır. Dolayısıyla, geçerlilik değeri $\sqrt{0,931} = 0,965$ olur. Güvenilirlik, geçerlilik için üst sınır koyabilmekte ise de, hiçbir zaman geçerliliği garantileyemez. Bu sebeple, hazırlanan anket, bu konu ile ilgili uzman kişilere incelettirerek içerik geçerliliği de yapılmıştır (Karasar,2005:151-152).

Verilerin normal dağılıp dağılmadığına Kolmogorov-Smirnov Testi ile bakılmıştır.

Tablo 6: Normal Dağılıma Uygunluk Testi

Kolmogorov-Smirnov											
	Statistic	df	Sig.		Statistic	df	Sig.		Statistic	df	Sig.
K1	,284	351	,000	S33	,316	351	,000	G65	,396	351	,000
K2	,237	351	,000	S34	,328	351	,000	G66	,291	351	,000
K3	,263	351	,000	S35	,339	351	,000	G67	,290	351	,000
K4	,344	351	,000	S36	,328	351	,000	G68	,276	351	,000
K5	,172	351	,000	S37	,300	351	,000	G69	,284	351	,000
K6	,325	351	,000	S38	,402	351	,000	G70	,297	351	,000
K7	,273	351	,000	S39	,317	351	,000	G71	,308	351	,000
K8	,500	351	,000	S40	,443	351	,000	G72	,303	351	,000
K9	,250	351	,000	L41	,285	351	,000	G73	,294	351	,000
K10	,453	351	,000	L42	,306	351	,000	G74	,330	351	,000
K11	,268	351	,000	L43	,271	351	,000	G75	,325	351	,000
K12	,202	351	,000	L44	,316	351	,000	G76	,412	351	,000
P13	,363	351	,000	L45	,260	351	,000	T77	,182	351	,000
P14	,372	351	,000	L46	,292	351	,000	T78	,278	351	,000
P15	,278	351	,000	L47	,307	351	,000	T79	,329	351	,000
P16	,293	351	,000	L48	,299	351	,000	T80	,279	351	,000
P17	,294	351	,000	L49	,399	351	,000	T81	,296	351	,000
P18	,300	351	,000	R50	,346	351	,000	T82	,259	351	,000
P19	,291	351	,000	R51	,348	351	,000	T83	,344	351	,000
P20	,248	351	,000	R52	,261	351	,000	T84	,331	351	,000
P21	,269	351	,000	R53	,332	351	,000	T85	,281	351	,000
P22	,345	351	,000	R54	,338	351	,000	T86	,331	351	,000
P23	,281	351	,000	R55	,342	351	,000	T87	,269	351	,000
P24	,267	351	,000	R56	,326	351	,000	T88	,341	351	,000
P25	,311	351	,000	R57	,354	351	,000	T89	,322	351	,000

P26	,381	351	,000	R58	,444	351	,000	T90	,318	351	,000
S27	,278	351	,000	G59	,305	351	,000	T91	,283	351	,000
S28	,343	351	,000	G60	,280	351	,000	T92	,300	351	,000
S29	,342	351	,000	G61	,274	351	,000	T93	,333	351	,000
S30	,332	351	,000	G62	,266	351	,000	T94	,524	351	,000
S31	,294	351	,000	G63	,280	351	,000				
S32	,341	351	,000	G64	,257	351	,000				

ve sign değerleri 0,05’den küçük olduğu için verilerin normal dağılmadığı görülmüştür. Bu sebeple, analiz, non-parametrik tekniklerle yapılmıştır. Non-parametrik teknik olarak, ikiden fazla olan gruplar için Kruskal-Wallis, iki grup Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Analizler, SPSS ve MİNİTAB paket programlarıyla yapılmıştır.

Tablo 7’de, anketi cevaplayan hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Analizde, sign değerlerinin 0,05 büyük olması, hasta ve yakınlarının, aynı değerlendirmeyi yaptıklarını, sign değerlerinin 0,05 küçük olması ise hasta ve yakınlarının, farklı değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. Verilen cevapların ortalamasının değerlendirilmesi, likert ölçeğindeki numaralandırmaya göre yapılmıştır,

Örneğin; “Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz?” ifadesine verilen cevapların analizinde sign değeri 0,828 çıkmıştır. $0,828 > 0,05$ olması, hasta ve yakınlarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, hasta ve yakınlarının “Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz?” ifadesini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Tablo 7’ye dikkat edilirse, hasta ve yakınları, diğer değerlendirme sonuçlarını da “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 7: Hasta ve yakınlarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,828>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,426>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,846>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,949>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması	0,759>0,05 aynı	İyi

	hakkındaki düşünceleriniz?	düşünüyorlar	
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,523>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,756>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,408>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,274>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,226>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,339>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,626>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
25	Polikliniklerden aldığınız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,511>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 8’de, anketi cevaplayan hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.. Örneğin, “Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz?” ifadesine verilen cevapların analizinde sign değeri 0,137 çıkmıştır. 0,137 >0,05 olması, hasta ve yakınlarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, hasta ve yakınlarının “Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz?” ifadesini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Tablo 8’e dikkat edilirse, hasta ve yakınları, diğer değerlendirme sonuçlarını da “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 8: Hasta ve yakınlarının servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,137>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,122>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,053>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,055>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,877>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,374>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,598>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,671>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,425>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,156>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,277>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,198>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 9’da, anketi cevaplayan hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, hasta ve yakınlarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, hasta ve yakınlarının değerlendirmelerinin “katılıyorum” biçiminde olduğunu göstermektedir.

Tablo 9: Hasta ve yakınlarının laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
41	Laboratuvar’da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,084>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,194>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,135>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,847>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahsil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,666>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,551>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar’ın genel temizliği yeterliydi.	0,720>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,618>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 10’da, anketi cevaplayan hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, hasta ve yakınlarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, hasta ve yakınlarının değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir.

Tablo 10: Hasta ve yakınlarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,795>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,682>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,895>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,896>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,606>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,994>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
56	Radyoloji'nin genel temizliği yeterliydi.	0,715>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,363>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 11’de, anketi cevaplayan hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, hasta ve yakınlarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, hasta ve yakınlarının değerlendirdiklerinin “iyi” olduğunu göstermektedir. Sadece 59. soru “çok iyi” olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca “Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna verilen cevabın sign değeri 0,022<0,05 olması, hasta ve yakınlarının, bu soru için farklı cevap verdiğini(farklı düşündüklerini) göstermektedir. Kendisi, annesi, babası, eşi ve kardeşi “iyi”, çocuğu ve diğerleri “çok iyi” olarak değerlendirmişlerdir

Tablo 11: Hasta ve yakınlarının hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,625>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok İyi
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,481>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,050>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,238>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,123>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,361>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,421>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,590>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,570>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,227>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,081>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,237>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,068>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,287>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,022<0,05 farklı düşünüyorlar	
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,300>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,284>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 12’de, anketi cevaplayan hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, hasta ve yakınlarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 12’de görüldüğü üzere “kısmen önemli”, “önemli”, “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 12: Hasta ve yakınlarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	0,155>0,05 aynı düşünüyorlar	Kısmen önemli
78	İyi bakım verilmesi	0,992>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	0,485>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	0,714>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	0,578>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	0,876>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	0,445>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe,hemşire,sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	0,672>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	0,787>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	0,624>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli

87	Yeterli bilgi verilmesi	0,785>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	0,678>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	0,057>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli
90	Hekimlere kolay ulaşılması	0,294>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli
91	Devlet hastanesi olması	0,446>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	0,147>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	0,234>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok Önemli

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayan hasta ve yakınları (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer), hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler (aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli” ve “çok önemli” olmuştur.

Tablo 13’de, anketi cevaplayanların yaş gruplarının, poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Örneğin; “Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz?” ifadesine verilen cevapların analizinde sign değeri 0,186 çıkmıştır. 0,186 >0,05 olması, yaş gruplarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının “Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz?” ifadesini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Tablo 13’e dikkat edilirse, farklı yaş grupları, diğer değerlendirme sonuçlarını da “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 13: Yaş gruplarının, poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,186>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,581>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,195>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,227>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,140>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,095>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,304>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,713>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşılma hakkındaki düşünceleriniz?	0,750>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,972>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,260>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,610>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
25	Polikliniklerden aldığınız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,085>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi

Tablo 14’de, anketi cevaplayanların yaş gruplarının, servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.. Örneğin, “Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz?” ifadesine verilen cevapların analizinde sign değeri 0,889 çıkmıştır. 0,889 >0,05 olması, yaş gruplarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz?” ifadesini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Tablo 14’e dikkat edilirse, yaş gruplarının, diğer değerlendirme sonuçlarını da “iyi” olarak değerlendirdikleri görülmektedir.

Tablo 14: Yaş gruplarının, servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,889>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,797>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,717>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,632>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,914>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,666>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,796>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,607>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,576>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,619>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,667>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,318>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 15’de, anketi cevaplayan yaş gruplarının, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, yaş gruplarının aynı cevabı verdiklerini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir.

Tablo 15: Yaş gruplarının, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
41	Laboratuvar’da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,252>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,326>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,547>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,099>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,408>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,543>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar’ın genel temizliği yeterliydi.	0,414>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,606>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 16’da, anketi cevaplayan yaş gruplarının, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, yaş gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “katılıyorum” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir.

Tablo 16: Yaş gruplarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,387>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,835>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,343>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,452>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,137>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,376>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

56	Radyoloji'nin genel temizliği yeterliydi.	0,859>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,749>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 17’de, anketi cevaplayan yaş gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, yaş gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “iyi” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. Sadece 59. soru “çok iyi” olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca, “odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?” sorusuna verilen cevabın sign değeri 0,028<0,05 olması, yaş gruplarının, bu soru için farklı cevap verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 25 ve altı ile 41 ve üzeri yaşlar “çok iyi”, diğer yaşlar “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 17: Yaş gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,136>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok İyi
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,260>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,028<0,05 farklı düşünüyorlar	
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,212>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,384>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,328>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,250>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,228>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,334>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,876>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,850>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,663>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,146>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,724>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,853<0,05 aynı	İyi

		düşünüyorlar	
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,729>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,856>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 18’de, anketi cevaplayan yaş gruplarının, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, yaş gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 18’de görüldüğü üzere “önemli” ve “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir. Sadece, “fiyatların ucuz olması” konusunda verilen cevabın sign değeri $0,026 < 0,05$ olması, yaş gruplarının, bu soru için farklı cevap verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 36-40 yaşları “önemli”, diğer yaşlar “kısmen önemli” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 18: Yaş gruplarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	0,026<0,05 farklı düşünüyorlar	
78	İyi bakım verilmesi	0,522>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	0,327>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	0,876>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	0,776>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	0,729>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	0,821>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe,hemşire,sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	0,743>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	0,921>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	0,236>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
87	Yeterli bilgi verilmesi	0,546>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	0,983>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	0,229>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
90	Hekimlere kolay ulaşılması	0,647>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
91	Devlet hastanesi olması	0,355>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	0,303>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	0,854>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayan yaş gruplarının hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler (aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli” ve “çok önemli” olmuştur.

Tablo 19’da, anketi cevaplayan eğitim gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, eğitim seviyesine göre, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, eğitim gruplarının ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. .

Tablo 19: Eğitim gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,143>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,888>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,530>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,085>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,101>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,160>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,399>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,654>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,214>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,344>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,511>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,285>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
25	Polikliniklerden aldığımız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,166>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 20’de, anketi cevaplayan eğitim gruplarının, servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, eğitim gruplarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, eğitim seviyesine göre, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. .

Tablo 20: Eğitim gruplarının servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,492>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,410>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,053>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,601>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,870>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,341>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,689>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,892>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,262>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,547>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,421>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,531>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo21’de, anketi cevaplayan, eğitim gruplarının, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, eğitim gruplarının, aynı cevabın verildiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, eğitim gruplarının değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir. Sadece, “kan alma odaları yeterliydi.” konusunda verilen cevabın sign değeri 0,002<0,05 olması, eğitim gruplarının, bu soru için farklı cevap verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Okuma-yazması yok, Yüksekokul, Üniversite mezunları “kararsızım”, Okur-yazar, İlkokul, Ortaokul/İlköğretim, Lise mezunları “katılıyorum” olarak cevaplandırmışlardır.

Tablo 21: Eğitim gruplarının laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeler

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
41	Laboratuvar’da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,336>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,397>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,002<0,05 farklı	

		düşünüyorlar	
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,446>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,124>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,917>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar'ın genel temizliği yeterliydi.	0,377>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,261>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 22’de, anketi cevaplayan eğitim gruplarının, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, yaş gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “katılıyorum” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. Sadece, “Radyoloji çekim odaları yeterliydi” konusunda verilen cevabın sign değeri 0,000<0,05 olması, eğitim gruplarının, bu soru için farklı cevap verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Okuma-yazması yok, Yüksekokul, Üniversite mezunları “kararsızım”, Okur-yazar, İlkokul, Ortaokul/İlköğretim, Lise mezunları “katılıyorum” olarak cevaplandırmışlardır.

Tablo 22: Eğitim gruplarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,472>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,641>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,000>0,05 aynı düşünüyorlar	
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,560>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,024>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,129>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
56	Radyoloji’nin genel temizliği yeterliydi.	0,116>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,372>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 23’de, anketi cevaplayan eğitim gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, eğitim gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “iyi” olarak değerlendirme

yaptıklarını göstermektedir. Sadece 59. soru “çok iyi” olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca, 66–68–71. sorularına verilen cevapların, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, eğitim grupları, bu sorulara farklı cevaplar verdiğini(farklı düşündüklerini) göstermektedir. 66 ve 71. soru, okur-yazarlar tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 68. soru, ilkokul mezunları tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 23: Eğitim gruplarının hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,056>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok İyi
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,312>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,094<0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,206>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,484>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,253>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,086>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,012>0,05 farklı düşünüyorlar	
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,183>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,031<0,05 farklı düşünüyorlar	
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,233>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,233>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,002<0,05 farklı düşünüyorlar	
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,387>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,207<0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,058>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,444>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 24’de, anketi cevaplayan eğitim gruplarının, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması eğitim gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 24’de

görüldüğü üzere “önemli” ve “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir. Sadece, “fiyatların ucuz olması” sorusuna verilen cevabın sign değeri $0,000 < 0,05$ olması, eğitim gruplarının, bu soru için farklı cevap verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu soru, Okuma-yazması olmayanlar tarafından “çok önemli”, okur-yazar ve ilköğretim mezunları tarafından “önemli”, ortaokul/İlköğretim ve yükseköğretim mezunları tarafından “kısmen önemli”, lise ve üniversite mezunları tarafından “önemli değil” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 24: Eğitim gruplarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	$0,000 < 0,05$ farklı düşünüyorlar	
78	İyi bakım verilmesi	$0,801 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	$0,731 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	$0,897 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Önemli
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	$0,916 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	$0,860 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	$0,614 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe,hemşire,sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	$0,871 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	$0,635 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	$0,809 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
87	Yeterli bilgi verilmesi	$0,884 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	$0,838 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	$0,654 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
90	Hekimlere kolay ulaşılması	$0,977 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
91	Devlet hastanesi olması	$0,969 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	$0,920 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	$0,986 > 0,05$ aynı düşünüyorlar	Çok önemli

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayan eğitim gruplarının hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler (aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli” ve “çok önemli” olmuştur.

Tablo 25’de, anketi cevaplayan meslek gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, meslek seviyesine göre, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, meslek gruplarının ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Sadece, “Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?” sorusuna verilen cevabın sign değeri 0,024<0,05 olması, eğitim gruplarının, bu soru için farklı cevap verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu soru, çalışmıyor ve diğer şıkkı tarafından “çok iyi”, bu iki şık haricilerindekiler “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 25: Meslek gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,481>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,217>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,986>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,812>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,501>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,475>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,239>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,024>0,05 farklı düşünüyorlar	
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,937>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,836>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,609>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,147>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
25	Polikliniklerden aldığımız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,447>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 26’da, anketi cevaplayan meslek gruplarının, servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, meslek gruplarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, meslek seviyesine göre,

grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Sadece, 37-38-39. sorularına verilen cevapların, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, meslek grupları, bu sorulara farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. , 37-38-39 soruları, çalışmıyor tarafından “çok iyi”, haricilerindekiler tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 26: Meslek gruplarının servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,254>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,227>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,200>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,058>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,593>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,571>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,770>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,771>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,815>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,028<0,05 farklı düşünüyorlar	
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,011<0,05 farklı düşünüyorlar	
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,015<0,05 farklı düşünüyorlar	

Tablo 27’de, anketi cevaplayan, meslek gruplarının, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, meslek gruplarının, aynı cevabın verildiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, meslek gruplarının değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir. Sadece, “kan alma odaları yeterliydi.” sorusuna verilen cevabın sign değeri 0,031<0,05 olması, meslek gruplarının, bu soru için farklı cevap verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu soru için, çalışmayanlar tarafından “kararsızım”, diğer şıklar tarafından “katılıyorum” olarak cevaplandırılmıştır.

Tablo 27: Meslek gruplarının laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri

	Sign değerine	Ortalama karar
--	---------------	----------------

		göre karar	
41	Laboratuvar'da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,95>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,075>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,031<0,05 farklı düşünüyorlar	
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,957>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,070>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,056>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar'ın genel temizliği yeterliydi.	0,326>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,173>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 28'de, anketi cevaplayan meslek gruplarının, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05'ten büyük olması, meslek gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “katılıyorum” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. Sadece, 52 ve 54. sorulara verilen cevabın sign değeri $0,000<0,05$ olması, meslek gruplarının, bu sorular için farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 52. soru için, çalışmıyor ve diğer şıkları “kararsızım”, bunların haricindekiler “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. 54. soru için, öğrenciler “kesinlikle katılıyorum”, bunların haricindekiler “katılıyorum” cevabını vermişlerdir.

Tablo 28: Meslek gruplarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,677>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,228>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,012<0,05 farklı düşünüyorlar	
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,073>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,046<0,05 farklı düşünüyorlar	
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,389>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
56	Radyoloji'nin genel temizliği yeterliydi.	0,660>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,190>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

	düşünüyorlar	
--	--------------	--

Tablo 29’da, anketi cevaplayan meslek gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, meslek gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “iyi” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. Sadece 59. soru “çok iyi” olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca, 63 ve 66. sorularına verilen cevapların, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, meslek grupları, bu sorulara farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 63. soru, memur, çalışmıyor ve öğrenci tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 66. soru, öğrenci tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 29: Meslek gruplarının hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,067>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok İyi
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,059>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,077<0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,111>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,038<0,05 farklı düşünüyorlar	
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,89>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,119>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,007<0,05 farklı düşünüyorlar	
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,936>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,222<0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,061>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,570>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,165>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,827>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,530>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

		düşünüyorlar	
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,551>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,485>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 30’da, anketi cevaplayan meslek gruplarının, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması meslek gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 30’da görüldüğü üzere “kısmen önemli”, “önemli” ve “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 30: Meslek gruplarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	0,157>0,05 aynı düşünüyorlar	Kısmen önemli
78	İyi bakım verilmesi	0,290>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	0,777>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	0,406>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	0,956>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	0,919>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	0,833>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe,hemşire,sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	0,630>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	0,888>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	0,314>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
87	Yeterli bilgi verilmesi	0,221>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	0,226>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	0,109>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
90	Hekimlere kolay ulaşılması	0,413>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
91	Devlet hastanesi olması	0,384>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	0,986>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	0,876>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayan meslek gruplarının hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler (aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli” ve “çok önemli” olmuştur.

Tablo 31’de, anketi cevaplayan gelir gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, gelir seviyesine göre, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, gelir gruplarının ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir.

Tablo 31: Gelir gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,276>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,885>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,431>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,091>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,480>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,542>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,128>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,514>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,696>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,254>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,541>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,137>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
25	Polikliniklerden aldığınız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,070>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 32’de, anketi cevaplayan gelir gruplarının, servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, gelir gruplarının aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, gelir seviyesine göre, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir.

Tablo 32: Gelir gruplarının servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,061>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,161>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,112>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,055>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,586>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,051>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,078>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,167>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,240>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,260>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,252>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,147>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 33’de, anketi cevaplayan, gelir gruplarının, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, gelir gruplarının, aynı cevabın verildiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, gelir gruplarının değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir.

Tablo 33: Gelir gruplarının laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeler

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
41	Laboratuvar’da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,776>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,719>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,181<0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,294>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,0990>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,220>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar’ın genel temizliği yeterliydi.	0,208>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,628>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 34’de, anketi cevaplayan gelir gruplarının, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, gelir gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “katılıyorum” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir.

Tablo 34: Gelir gruplarının radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,791>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,196>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,238>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,508>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,655>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,152>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
56	Radyoloji’nin genel temizliği yeterliydi.	0,237>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,472>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 35’de, anketi cevaplayan gelir gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, gelir gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, yaş gruplarının, “iyi” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. 59-66, 68-69, 72. sorularına verilen cevapların, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, gelir grupları, bu sorulara farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 59. soru, düzenli geliri yok, 401–800, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 60. soru, düzenli geliri yok, 401–800, 1.201–1.600, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 61. soru, düzenli geliri yok, 401–800, 1.201–1.600 tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 62. soru, düzenli geliri yok tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından

“iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 63. soru, düzenli geliri yok, 401–800 ve 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 64. soru, düzenli geliri yok, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 65. soru, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 66. soru, 1.201–1.600 tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 68. soru, 1.201–1.600 tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 71. soru, 1.201–1.600 tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 35: Gelir gruplarının hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,018<0,05 farklı düşünüyorlar	
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,002<0,05 farklı düşünüyorlar	
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,001<0,05 farklı düşünüyorlar	
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,001<0,05 farklı düşünüyorlar	
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,044<0,05 farklı düşünüyorlar	
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,103<0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,007<0,05 farklı düşünüyorlar	
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,508>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,029<0,05 farklı düşünüyorlar	
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,093>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,098>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,005<0,05 farklı düşünüyorlar	
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,054>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,335>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,086>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 36’da, anketi cevaplayan gelir gruplarının, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması gelir gruplarının, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 36’da görüldüğü üzere “kısmen önemli”, “önemli” ve “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir. Sadece 59. soruya verilen cevabın, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, gelir gruplarının, bu soruya farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu soruya düzenli geliri yok, 400 YTL ve altı tarafından “önemli”, 401–800, 801–1.200, 1.601–2.000 tarafından “kısmen önemli”, 1.201–1.600, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “önemli değil” olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 36: Gelir gruplarının hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
78	İyi bakım verilmesi	0,290>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	0,777>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	0,406>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	0,956>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	0,919>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	0,833>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe, hemşire, sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	0,630>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	0,888>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	0,314>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
87	Yeterli bilgi verilmesi	0,221>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	0,226>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	0,109>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
90	Hekimlere kolay ulaşılması	0,413>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
91	Devlet hastanesi olması	0,384>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	0,986>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	0,876>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayan gelir gruplarının hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler (aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli ve çok önemli” olmuştur.

Tablo 37’de, anketi cevaplayanların sosyal güvenlik grupları açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, gelir seviyesine göre, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Sadece, 16. soruda verilen cevabın, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, meslek grupları, bu soruya farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu soru, özel sigortalı ve yeşil kartlılar tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 37: Sosyal güvenlik grupları açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar		Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,348>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,180>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,163>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,027<0,05 düşünüyörlar	farklı	
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,083>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,160>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,361>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,062>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,060>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,426>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,092>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,379>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi
25	Polikliniklerden aldığınız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,299>0,05 düşünüyörlar	aynı	İyi

Tablo 38’de, anketi cevaplayanların sosyal güvenlik grupları açısından, servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, gelir seviyesine göre, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Sadece, 35. soruda verilen cevabın, sign değerleri 0,05’den küçük olması, bu soruya farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu soru, özel sigortalı ve yeşil kartlılar tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 38: Sosyal güvenlik grupları açısından servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,171>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,069>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,474>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,096>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,106>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,584>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,062>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,019<0,05 farklı düşünüyorlar	
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,215>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,068>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,507>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,105>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 39’da, anketi cevaplayanların sosyal güvenlik grupları açısından, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabın verildiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir. Sadece, 35. ve 47. sorularda verilen cevapların, sign

değerleri 0,05’den küçük olması, meslek grupları, bu soruya farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 35. soruda, yeşil kartlılar tarafından “kesinlikle katılıyorum”, diğerleri tarafından “katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir. 47. soruda, yeşil kartlılar tarafından “kesinlikle katılıyorum”, diğerleri tarafından “katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 39: Sosyal güvenlik grupları açısından laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
41	Laboratuvar’da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,026<0,05 farklı düşünüyorlar	
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,345>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,538>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,116>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,227>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,469>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar’ın genel temizliği yeterliydi.	0,043<0,05 farklı düşünüyorlar	
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,112>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 40’da, anketi cevaplayanların sosyal güvenlik grupları açısından, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların, “katılıyorum” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. . Sadece, 50. soruda verilen cevabın, sign değerleri 0,05’den küçük olması, bu soruya farklı cevap verildiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu soru, özel sigortalılar tarafından “kesinlikle katılıyorum”, diğerleri tarafından “katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 40: Sosyal güvenlik grupları açısından radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,047<0,05 farklı düşünüyorlar	
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,059>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,188>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,094>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,568>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,471>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
56	Radyoloji'nin genel temizliği yeterliydi.	0,214>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,122>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 41’de, anketi cevaplayanların sosyal güvenlik grupları açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların, “iyi” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. 60-64, 67, 69, 73-75. sorularına verilen cevapların, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, grupların, bu sorulara farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 60, 62, 63, 64. soru, özel sigorta, yeşil kart, hiçbirisi tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. 61. soru, yeşil kart, hiçbirisi tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. 67. soru, özel sigorta tarafından “kararsız”, yeşil kart, tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. 69. soru, yeşil kart tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. 73, 74, 75. soru, özel sigorta, yeşil kart tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 41: Sosyal güvenlik grupları açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,063>0,05 aynı düşünüyor	Çok İyi
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,025<0,05 farklı düşünüyorlar	
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,004<0,05 farklı düşünüyorlar	
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,011<0,05 farklı düşünüyorlar	
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,008<0,05 farklı düşünüyorlar	
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,015<0,05 farklı düşünüyorlar	
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,169>0,05 aynı düşünüyor	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,197>0,05 aynı düşünüyor	İyi
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,034<0,05 farklı düşünüyorlar	
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,118>0,05 aynı düşünüyor	İyi
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,044<0,05 farklı düşünüyorlar	
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,147>0,05 aynı düşünüyor	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,148>0,05 aynı düşünüyor	İyi
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,063>0,05 aynı düşünüyor	İyi
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,028<0,05 farklı düşünüyorlar	
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,028<0,05 farklı düşünüyorlar	
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,012<0,05 farklı düşünüyorlar	

Tablo 42’de, anketi cevaplayanların sosyal güvenlik grupları açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 42’de görüldüğü üzere “kısmen önemli”, “önemli” ve “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir. Sadece 77 ve 80. sorulara verilen cevapların, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, grupların, bu soruya farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 77. soruya emekli sandığı, tarafından “önemli değil”, Bağ-Kur ve SSK tarafından “kısmen önemli”, Özel sigorta tarafından “çok önemli”, Yeşil

kart ve hiçbirisi tarafından “önemli”, olarak değerlendirmişlerdir. 80. soruya emekli sandığı, yeşil kart ve hiçbirisi tarafından “önemli”, Bağ-Kur, SSK ve özel sigorta tarafından “çok önemli”, olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 42: Sosyal güvenlik grupları açısından hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	0,021<0,05 farklı düşünüyorlar	
78	İyi bakım verilmesi	0,475>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	0,306>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	0,024>0,05 farklı düşünüyorlar	
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	0,234>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	0,294>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	0,572>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe, hemşire, sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	0,317>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	0,746>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	0,644>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
87	Yeterli bilgi verilmesi	0,972>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	0,563>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	0,225>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
90	Hekimlere kolay ulaşılması	0,719>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
91	Devlet hastanesi olması	0,999>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	0,990>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	0,887>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayanların sosyal güvenlik grupları açısından hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler (aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli ve çok önemli” olmuştur.

Tablo 43’de, anketi cevaplayanların, hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den

büyük olması, gelir seviyesine göre, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir..

Tablo 43: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar		Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,834>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,375>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,830>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,269>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,961>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,959>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,965>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,698>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,873>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,724>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,480>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,975>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi
25	Polikliniklerden aldığınız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,307>0,05 düşünüyorlar	aynı	İyi

Tablo 44’de, anketi cevaplayanların hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından, servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, gelir seviyesine göre, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir.

Tablo 44: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,471>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,795>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,608>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,795>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,676>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,974>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,996>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,734>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,781>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,638>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,615>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,461>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 45’de, anketi cevaplayanların hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabın verildiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir. Sadece, 43. soruda verilen cevabın, sign değerleri 0,05’den küçük olması, grupların, bu soruya farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 43. soruda, herhangi bir personele tarafından “kesinlikle katılıyorum”, diğerleri tarafından “katılıyorum ” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 45: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
41	Laboratuvar'da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,776>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,659>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,042<0,05 farklı düşünüyorlar	
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,804>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,880>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,670>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar'ın genel temizliği yeterliydi.	0,358>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,164>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 46'da, anketi cevaplayanların hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05'ten büyük olması, grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların, "katılıyorum" olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir.

Tablo 46: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,705>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,862>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,785>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,364>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,897>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,336>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
56	Radyoloji'nin genel temizliği yeterliydi.	0,146>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,176>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 47’de, anketi cevaplayanların hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların, “iyi” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. Sadece 59. soru “çok iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 47: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,454>0,05 aynı düşünüyor	Çok İyi
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,188>0,05 aynı düşünüyor	İyi
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,914>0,05 aynı düşünüyor	İyi
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,966>0,05 aynı düşünüyor	İyi
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,932>0,05 aynı düşünüyor	İyi
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,768>0,05 aynı düşünüyor	İyi
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,558>0,05 aynı düşünüyor	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,823>0,05 aynı düşünüyor	İyi
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,860>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,935>0,05 aynı düşünüyor	İyi
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,939>0,05 aynı düşünüyor	İyi
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,227>0,05 aynı düşünüyor	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,972>0,05 aynı düşünüyor	İyi
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,750>0,05 aynı düşünüyor	İyi
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,239>0,05 aynı düşünüyor	İyi
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,818>0,05 aynı düşünüyor	İyi
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,680>0,05 aynı düşünüyor	İyi

Tablo 48’de, anketi cevaplayanların hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 48’de görüldüğü üzere “kısmen önemli”, “önemli” ve “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir. Sadece 93. soruya verilen cevabın, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, grupların, bu soruya farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 93. soruya herhangi bir personele tarafından “kısmen önemli”, diğerleri tarafından “çok önemli”, olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 48: Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	0,137>0,05 aynı düşünüyorlar	Kısmen önemli
78	İyi bakım verilmesi	0,709>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	0,503>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	0,735>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	0,796>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	0,975>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	0,191>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe, hemşire, sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	0,281>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	0,108>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	0,098>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
87	Yeterli bilgi verilmesi	0,215>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	0,480>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	0,249>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
90	Hekimlere kolay ulaşılması	0,229>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
91	Devlet hastanesi olması	0,242>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	0,057>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	0,018<0,05 farklı düşünüyorlar	

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayanların hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler(aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli” ve çok “önemli” olmuştur.

Tablo 49’da, anketi cevaplayanların hizmet aldıkları servisler açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, gelir seviyesine göre, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir.

Tablo 49: Hizmet aldıkları servisler açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,533>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,692>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,555>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,065>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,416>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,476>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,450>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,152>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,270>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,455>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,056>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,107>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
25	Polikliniklerden aldığınız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,658>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 50’de, anketi cevaplayanların hizmet aldıkları servisler açısından farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen

cevapların medyanının 4 olması da, gelir seviyesine göre, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir.

Tablo 50: Hizmet aldıkları servisler açısından servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,055>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,328>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,054>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,098>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,269>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,488>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,168>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,442>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,390>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,118>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,455>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,622>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 51’de, anketi cevaplayanların hizmet aldıkları servisler açısından, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabın verildiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir.

Tablo 51: Hizmet aldıkları servisler açısından laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
41	Laboratuvar’da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,058>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,126>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,443>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

		düşünüyorlar	
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,172>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,990>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,246>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar'ın genel temizliği yeterliydi.	0,367>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,340>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 52’de, anketi cevaplayanların hizmet aldıkları servisler açısından, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların, “katılıyorum” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir.

Tablo 52: Hizmet aldıkları servisler açısından radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,574>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,238>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,768>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,239>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,072>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,380>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
56	Radyoloji’nin genel temizliği yeterliydi.	0,821>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,189>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 53’de, anketi cevaplayanların hizmet aldıkları servisler açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların, “iyi” olarak değerlendirme

yaptıklarını göstermektedir. 59–61. sorularına verilen cevapların, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, grupların, bu sorulara farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu sorularda, kadın doğum şikkını işaretleyenler tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 53: Hizmet aldıkları servisler açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,023<0,05 farklı düşünüyorlar	
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,015<0,05 farklı düşünüyorlar	
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,001<0,05 farklı düşünüyorlar	
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,087>0,05 aynı düşünüyor	İyi
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,099>0,05 aynı düşünüyor	İyi
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,493>0,05 aynı düşünüyor	İyi
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,269>0,05 aynı düşünüyor	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,572>0,05 aynı düşünüyor	İyi
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,072>0,05 aynı düşünüyor	İyi
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,110>0,05 aynı düşünüyor	İyi
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,069>0,05 aynı düşünüyor	İyi
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,154>0,05 aynı düşünüyor	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,057>0,05 aynı düşünüyor	İyi
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,054>0,05 aynı düşünüyor	İyi
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,132>0,05 aynı düşünüyor	İyi
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,244>0,05 aynı düşünüyor	İyi
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,100>0,05 aynı düşünüyor	İyi

Tablo 54’de, anketi cevaplayanların hizmet aldıkları servisler açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 54’de görüldüğü üzere “kısmen önemli”, “önemli” ve “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir. Sadece 89. soruya verilen cevabın, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, grupların, bu soruya farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. 89. soruya Çocuk Cerrahisi şikkını işaretleyenler tarafından “önemli”, diğerleri tarafından “çok önemli olarak değerlendirmişlerdir.

Tablo 54: Hizmet aldıkları servisler açısından hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	0,877>0,05 aynı düşünüyorlar	Kısmen önemli
78	İyi bakım verilmesi	0,461>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	0,439>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	0,704>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	0,319>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	0,507>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	0,560>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe, hemşire, sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	0,731>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	0,433>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	0,356>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
87	Yeterli bilgi verilmesi	0,562>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	0,478>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	0,039<0,05 farklı düşünüyorlar	
90	Hekimlere kolay ulaşılması	0,255>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
91	Devlet hastanesi olması	0,310>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	0,079>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	0,055>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayanların hizmet aldıkları servisler açısından hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler (aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli” ve “çok önemli” olmuştur.

Tablo 55’de, anketi cevaplayanların hastaneye geliş nedenleri açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, gelir seviyesine göre, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir.

Tablo 55: Hastaneye geliş nedenleri açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.	0,063>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.	0,576>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,276>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,247>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,371>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,451>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,064>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?	0,113>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?	0,224>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?	0,261>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?	0,101>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?	0,332>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
25	Polikliniklerden aldığınız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,346>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 56’da, anketi cevaplayanların hastaneye geliş nedenleri açısından farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Sign değerinin 0,05’den büyük olması, grupların aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, gelir seviyesine göre, grupların ifadelerini “iyi” olarak değerlendirdiklerini göstermektedir.

Tablo 56: Hastaneye geliş nedenleri açısından servis hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,153>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,548>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,613>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,356>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,487>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,530>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,995>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,638>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,810>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz	0,918>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz	0,854>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz	0,886>0,05 aynı düşünüyorlar	İyi

Tablo 57’de, anketi cevaplayanların hastaneye geliş nedenleri açısından, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabın verildiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların değerlendirmelerinin “katılıyorum” olduğunu göstermektedir

Tablo 57: Hastaneye geliş nedenleri açısından laboratuvar hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
41	Laboratuvar'da kayıt işlemleri düzenli işliyor.	0,920>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,735>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
43	Kan alma odaları yeterliydi.	0,845>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,200>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,549>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,941>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
47	Laboratuvar'ın genel temizliği yeterliydi.	0,559>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,933>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 58’de, anketi cevaplayanların hastaneye geliş nedenleri açısından, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların, “katılıyorum” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir.

Tablo 58: Hastaneye geliş nedenleri açısından radyoloji hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor	0,280>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.	0,837>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.	0,870>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.	0,410>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.	0,998>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.	0,875>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
56	Radyoloji'nin genel temizliği yeterliydi.	0,509>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.	0,698>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum

Tablo 59’da, anketi cevaplayanların hastaneye geliş nedenleri açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması, grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevapların medyanının 4 olması da, grupların, “iyi” olarak değerlendirme yaptıklarını göstermektedir. 71. sorusuna verilen cevapların, sign değerleri 0,05’ten küçük olması, grupların, bu sorulara farklı cevaplar verdiğini (farklı düşündüklerini) göstermektedir. Bu soruya, ameliyat şikkini işaretleyenler tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 59: Hastaneye geliş nedenleri açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,102>0,05 aynı düşünüyor	Çok iyi
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,261>0,05 aynı düşünüyor	İyi
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,175>0,05 aynı düşünüyor	İyi
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,342>0,05 aynı düşünüyor	İyi
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,205>0,05 aynı düşünüyor	İyi
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,105>0,05 aynı düşünüyor	İyi
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,054>0,05 aynı düşünüyor	İyi
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,108>0,05 aynı düşünüyor	İyi
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,058>0,05 aynı düşünüyor	İyi
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,164>0,05 aynı düşünüyor	İyi
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,188>0,05 aynı düşünüyor	İyi
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,286>0,05 aynı düşünüyor	İyi
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,017<0,05 farklı düşünüyorlar	
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,056>0,05 aynı düşünüyor	İyi
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,123>0,05 aynı düşünüyor	İyi
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,115>0,05 aynı düşünüyor	İyi
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?	0,513>0,05 aynı düşünüyor	İyi

Tablo 60’da, anketi cevaplayanların hastaneye geliş nedenleri açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Verilen cevapların analizindeki, bütün sign değerlerinin 0,05’ten büyük olması grupların, aynı cevabı verdiğini (aynı düşündüklerini) göstermektedir. Verilen cevaplar Tablo 60’da görüldüğü üzere “kısmen önemli”, “önemli” ve “çok önemli” olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 60: Hastaneye geliş nedenleri açısından hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmeleri

		Sign değerine göre karar	Ortalama karar
77	Fiyatların ucuz olması	0,293>0,05 aynı düşünüyorlar	Kısmen önemli
78	İyi bakım verilmesi	0,713>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
79	Temiz olması	0,469>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması	0,168>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
81	Kurumlarla anlaşmalı olması	0,083>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması	0,333>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması	0,979>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe, hemşire, sağlık memuru) davranışlarının iyi olması	0,608>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması	0,771>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması	0,641>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
87	Yeterli bilgi verilmesi	0,659>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması	0,411>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi	0,813>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
90	Hekimlere kolay ulaşılması	0,357>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
91	Devlet hastanesi olması	0,585>0,05 aynı düşünüyorlar	Önemli
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması	0,103>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması	0,121>0,05 aynı düşünüyorlar	Çok önemli

Görüldüğü üzere, anketi cevaplayanların hastaneye geliş nedenleri açısından hastanedeki her türlü hizmet için, çoğunlukla aynı cevabı vermişler (aynı düşünmüşler) ve cevapları “önemli” ve “çok önemli” olmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan analizler sonucunda aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) laboratuvar ve radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve hasta ve yakınlarının %100 nün “katılıyorum” cevabını verdikleri görülmüştür.

Yaş gruplarının, laboratuvar ve radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve yaş gruplarının %100 nün “katılıyorum” cevabını verdikleri görülmüştür.

Eğitim gruplarının poliklinik ve servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve eğitim gruplarının %100 nün “iyi” cevabını verdikleri görülmüştür.

Gelir gruplarının poliklinik ve servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve gelir gruplarının %100 nün “iyi” cevabını verdikleri görülmüştür.

Gelir gruplarının, laboratuvar ve radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve gelir gruplarının %100 nün “katılıyorum” cevabını verdikleri görülmüştür.

Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından poliklinik ve servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve grupların %100 nün “iyi” cevabını verdikleri görülmüştür.

Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve grupların %100 nün “katılıyorum” cevabını verdikleri görülmüştür.

Hastaneye geldiklerinde hizmet aldıkları servisler açısından poliklinik ve servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve grupların %100 nün “iyi” cevabını verdikleri görülmüştür.

Hastaneye geldiklerinde hizmet aldıkları servisler açısından, laboratuvar ve radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve grupların %100 nün “katılıyorum” cevabını verdikleri görülmüştür

Hastaneye geliş nedenleri açısından poliklinik ve servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve grupların %100 nün “iyi” cevabını verdikleri görülmüştür.

Hastaneye geliş nedenleri açısından, laboratuvar ve radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve grupların %100 nün “katılıyorum” cevabını verdikleri görülmüştür.

Hastaneye geliş nedenleri açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve %58 inin “Çok Önemli” , %35 inin “Önemli” ve %7 sinin de “Kısmen Önemli” cevabını verdikleri görülmüştür.

Hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve %88 inin “iyi” , %6 sının “çok iyi” ve %6 sının da farklı cevabı verdikleri görülmüştür.

Hasta ve yakınlarının (kendisi, annesi, babası, eşi, çocuğu, kardeşi, diğer) hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve %53 ünün “Çok Önemli” , %41 inin “Önemli” ve %6 sının da “Kısmen Önemli” cevabını verdikleri görülmüştür.

Eğitim gruplarının, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve grupların %88 i “Katılıyorum” cevabını verirken, %12 sinin farklı cevabı verdikleri görülmüştür. Sadece, “kan alma odaları yeterliydi.” sorusu için farklı cevap verildiği, Okuma-yazması yok, Yüksekokul, Üniversite mezunları “kararsızım”, Okur-yazar, İlkokul, Ortaokul/İlköğretim, Lise mezunları “katılıyorum” olarak cevap verdikleri görülmüştür.

Eğitim gruplarının, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır ve grupların %88 i “Katılıyorum” cevabını verirken, %12 sinin farklı cevabı verdikleri görülmüştür. Sadece, “Radyoloji çekim odaları

yeterliydi” sorusu için farklı cevap verildiği, Okuma-yazması yok, Yüksekokul, Üniversite mezunları “kararsızım”, Okur-yazar, İlkokul, Ortaokul/İlköğretim, Lise mezunları “katılıyorum” olarak cevap verdikleri görülmüştür.

Eğitim gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %76 sınıfın “iyi” , %6 sınıfın “çok iyi” cevabını ve %18 inin de farklı cevabı verdikleri görülmüştür.

Eğitim gruplarının, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve %59 unun “Çok Önemli” , %35 inin “Önemli” cevabını ve %6 sınıfın da farklı cevabı verdikleri görülmüştür. Sadece, “fiyatların ucuz olması” sorusu için farklı cevap verildiği Okuma-yazması olmayanlar tarafından “çok önemli”, okur-yazar ve ilkokul mezunları tarafından “önemli”, ortaokul/İlköğretim ve yüksekokul mezunları tarafından “kısmen önemli”, lise ve üniversite mezunları tarafından “önemli değil” olarak cevap verdikleri görülmüştür.

Meslek gruplarının poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır ve %76 sınıfın “iyi” , %6 sınıfın “çok iyi” cevabını ve %18 inin de farklı cevabı verdikleri görülmüştür. Sadece, “Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?” sorusuna , çalışmıyor ve diğer şıkkı tarafından “çok iyi”, bu iki şık haricilerindekiler “iyi” cevabını vermiştir.

Meslek gruplarının, servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır... ve %75 inin “iyi” cevabını ve %25 inin de farklı cevabı verdikleri görülmüştür. 37-38-39 soruları, çalışmıyor tarafından “çok iyi”, haricilerindekiler tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Meslek gruplarının, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır araştırılmış ve grupların %88 i “Katılıyorum” cevabını verirken, %12 sinin farklı cevabı verdikleri görülmüştür. Sadece, “kan alma odaları yeterliydi.” sorusu için farklı cevap verildiği, Bu soru için, çalışmayanlar tarafından “kararsızım”, diğer şıklar tarafından “katılıyorum” olarak cevap verdikleri görülmüştür.

Meslek gruplarının, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve grupların %75 i “Katılıyorum” cevabını verirken, %25 inin farklı cevabı verdikleri görülmüştür Sadece, 52. soru için, çalışmıyor ve diğer

şıkları “kararsızım”, bunların haricindekiler “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. 54. soru için, öğrenciler “kesinlikle katılıyorum”, bunların haricindekiler “katılıyorum” cevabını vermişlerdir.

Meslek gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %76 sının “iyi” , %6 sının “çok iyi” cevabını ve %18 inin de farklı cevabı verdikleri görülmüştür. Sadece 59. soru “çok iyi” olarak değerlendirilmiştir.. 63. soru, memur, çalışmıyor ve öğrenci tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 66. soru, öğrenci tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak cevap verdikleri görülmüştür.

Meslek gruplarının, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır ve %59 unun “Çok Önemli” , %35 inin “Önemli” cevabını ve %6 sının da “Kısmen Önemli” cevabını verdikleri görülmüştür.

Gelir gruplarının, hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %41 inin “iyi” cevabını ve %59 unun de farklı cevabı verdikleri görülmüştür 59. soru, düzenli geliri yok, 401–800, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 60. soru, düzenli geliri yok, 401–800, 1.201–1.600, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak cevap verdikleri görülmüştür. 61. soru, düzenli geliri yok, 401–800, 1.201–1.600 tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 62. soru, düzenli geliri yok tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 63. soru, düzenli geliri yok, 401–800 ve 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 64. soru, düzenli geliri yok, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 65. soru, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 66. soru, 1.201–1.600 tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 68. soru, 1.201–1.600 tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. 71. soru, 1.201–1.600 tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirmişlerdir.

Gelir gruplarının, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %59 unun “Çok Önemli” , %35 inin “Önemli” cevabını ve %6 sının da farklı cevabı verdikleri görölmüştür. Sadece 59. soruya düzenli geliri yok, 400 YTL ve altı tarafından “önemli”, 401–800, 801–1.200, 1.601–2.000 tarafından “kısmen önemli”, 1.201–1.600, 2.001 YTL ve üzeri tarafından “önemli değil” olarak cevap vermişlerdir.

Sosyal güvenlik grupları açısından poliklinik hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %92 sinin “iyi” cevabını ve %8 inin de farklı cevabı verdikleri görölmüştür Sadece, 16. soruya özel sigortalı ve yeşil kartlılar tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak cevap vermişlerdir.

Sosyal güvenlik grupları açısından, servis hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır ve %92 sinin “iyi” cevabını ve %8 inin de farklı cevabı verdikleri görölmüştür Sadece, 35. soru, özel sigortalı ve yeşil kartlılar tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Sosyal güvenlik grupları açısından, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır ve grupların %75 i “Katılıyorum” cevabını verirken, %25 inin farklı cevabı verdikleri görölmüştür 35. soruda, yeşil kartlılar tarafından “kesinlikle katılıyorum”, diğerleri tarafından “katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir. 47. soruda, yeşil kartlılar tarafından “kesinlikle katılıyorum”, diğerleri tarafından “katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir.

Sosyal güvenlik grupları açısından, radyoloji hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve grupların %88 i “Katılıyorum” cevabını verirken, %12 sinin farklı cevabı verdikleri görölmüştür Sadece, 50. soru, özel sigortalılar tarafından “kesinlikle katılıyorum”, diğerleri tarafından “katılıyorum” olarak değerlendirilmiştir.

Sosyal güvenlik grupları açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %35 inin “iyi”, %6 sının “Çok İyi” cevabını ve %59 unun de farklı cevabı verdikleri görölmüştür 60, 62, 63, 64. soru, özel sigorta, yeşil kart, hiçbir tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. 61. soru, yeşil kart, hiçbir tarafından “çok iyi”, diğerleri

tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. 67. soru, özel sigorta tarafından “kararsız”, yeşil kart, tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. 69. soru, yeşil kart tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. 73, 74, 75. soru, özel sigorta, yeşil kart tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Sosyal güvenlik grupları açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır ve %59 unun “Çok Önemli” , %29 unun “Önemli” cevabını ve %12 sinin de farklı cevabı verdikleri görülmüştür. 77. soruya emekli sandığı, tarafından “önemli değil”, Bağ-Kur ve SSK tarafından “kısmen önemli”, Özel sigorta tarafından “çok önemli”, Yeşil kart ve hiçbirisi tarafından “önemli”, olarak değerlendirmişlerdir. 80. soruya emekli sandığı, yeşil kart ve hiçbirisi tarafından “önemli”, Bağ-Kur, SSK ve özel sigorta tarafından “çok önemli”, olarak değerlendirmişlerdir.

Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından, laboratuvar hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. . ve grupların %85 i “Katılıyorum” cevabını verirken, %15 inin farklı cevabı verdikleri görülmüştür 43. soruda, herhangi bir personele tarafından “kesinlikle katılıyorum”, diğerleri tarafından “katılıyorum ” olarak değerlendirilmiştir.

Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %94 ünün “iyi”, %6sının “Çok İyi” cevabını verdikleri görülmüştür.

Hastaneye geldiklerinde hizmet almak için, ilk başvuru yaptıkları bölümler ve görevliler açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %52 sinin “Çok Önemli” , %35 inin “Önemli” cevabını ve %13 ünün de farklı cevabı verdikleri görülmüştür. 93. soruya herhangi bir personele tarafından “kısmen önemli”, diğerleri tarafından “çok önemli”, olarak değerlendirmişlerdir.

Hizmet aldıkları servisler açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %82

sinin“iyi cevabını ve %18 inin de farklı cevabı verdikleri görülmüştür 59–61. sorularda, kadın doğum şikkını işaretleyenler tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Hizmet aldıkları servisler açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %53 sinin “Çok Önemli” , %35 inin “Önemli”, %6 sının “Kısmen Önemli” cevabını ve %6 sının da farklı cevabı verdikleri görülmüştür 89. soruya Çocuk Cerrahisi şikkını işaretleyenler tarafından “önemli”, diğerleri tarafından “çok önemli olarak değerlendirmişlerdir.

Hastaneye geliş nedenleri açısından hastanenin tedavi haricindeki hizmetlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %88 inin“iyi”,%6sının “Çok İyi” cevabını ve %6 sının da farklı cevabı verdikleri görülmüştür 71. soruya, ameliyat şikkını işaretleyenler tarafından “çok iyi”, diğerleri tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir.

Hastaneye geliş nedenleri açısından, hastaneyi tercih nedenlerini değerlendirmelerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. ve %58 inin “Çok Önemli”, %35 inin “Önemli”, %7 sinin “Kısmen Önemli” cevabını verdikleri görülmüştür.

Likert ölçeği değerlendirmeleri sonucunda hasta ve hasta yakınlarının % 92 si aynı, % 8 i farklı düşünmüşlerdir. Hastanede sunulan hizmet kalitesi hakkında ,hasta ve hasta yakınlarının % 70'i iyi, % 2'si çok iyi, % 28'i katılıyorum şeklinde cevaplar vermişlerdir.

Yapılan araştırmada, 351 geçerli anket içersinden sadece 2 kişi radyoloji çekim odasının yetersizliğini, 2 kişide Laboratuar kan alma odalarının yetersizliğini dile getirmiştir. Bu iki olumsuz düşünce yüzdellik olarak çok küçük bir dilimi oluşturmakla birlikte, ileriki aşamada yapılacak ek hizmet binaları ile sorunun çözümlenmesi hedeflenmektedir.

Sonuç olarak ISO belgesine sahip olan Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesinde ankete katılanların tamamına yakını sunulan hizmetten mutlu olduğunu belirtmiştir.

Sağlık sektörü, hızla ilerleyen teknoloji karşısında kendini yetiştiren elemanlar ve yöneticiler sayesinde iyileşme gösterdi.

Hastaneler kendilerinin farklı olduğunu belgeleyebilmek amacıyla ISO belgesi gibi hizmet kalitesinde üstün olduklarını belgeleme yarışı içerisine girdiler.

Fakat yataklı tedavi kurumlarında durum daha farklıdır. Hasta yani müşteri orada 24 saat bulunmaktadır. Hasta ve düşkün bir durumda başvurduğundan, çoğu zaman oradan başka bir sağlık kuruluşuna gidecek gücü kendisinde görmemektedir. Bu nedenle hizmet kalitesinin sürekliliği yataklı tedavi kurumlarında daha belirgin olmaktadır. Vardiya usulüde çalışan bu tip işletmelerde personelin bazılarının güler yüzlü olup bazılarının olmaması, hastaların dikkatini çabucak çekmektedir. O zaman hizmetlisinden en üst kademe yöneticisine kadar her çalışanın aynı şevk ve arzu ile hastalara müdahale etmesi kalitenin sürekliliğini sağlayacaktır.

Bu da gösteriyor ki,yataklı tedavi kurumlarında Toplam Kalite Yönetiminin uygulanması hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetini çok iyi derecede artırmaktadır.

Dolayısıyla yataklı tedavi kurumlarında kaliteyi artırma çalışmalarına hız vermek, Toplam Kalite Yönetim Felsefesini tüm personele aşlamak hizmeti sürekli daha iyiye götürecektir.

KAYNAKÇA

ÖZKAN, Yılmaz, Toplam Kalite, Sakarya: Sakarya Kitapevi, 2005

PRESS, Irwin, The Quality Movement in US Health Care: Implications for Anthropology, Human Organization, 1997, 56(1), 1-8

KARASAR, N. (2005) Bilimsel Araştırma Yöntemi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

KÖLÜK, Nihat, Meslek Yüksekokulları İçin Kalite Güvencesi ve Standartları, Ankara: Detay Yayıncılık, 2006

KARABULUT, Ayşe, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi s:1 İstanbul 1995

Sağlık Bakanlığı “Hastaneler İçin Kalite Yönetimi Uygulama Kılavuzu” Ankara Sağlık Bakanlığı Yayınları (2005)

(KARA, Barış, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve ISO-9002 uygulamalarının sonuçları ile ilgili müşteri memnuniyet çalışması, Yüksek Lisans Tezi s:76 Niğde 2003)

http://www.who.int/whosis/database/core/core_select_process.cfm?strISO3_select=ALL&strIndicator_select=LEX0Male,LEX0Female&intYear_select=all&language=english

http://tr.wikipedia.org/wiki/Hammurabi_Kanunlar%C4%B1

http://tr.wikisource.org/wiki/Hammurabi_Kanunlar%C4%B1

<http://www.who.int/whosis/en>

www.tdk.gov.tr

<http://www.turkie.org/makale/45kaliteyonetiueruenvehizmetkalitesibilesenleri.html>

<http://www.pazarlamadunyasi.com>.

**İZZET BAYSAL KADIN DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİNDE
TOPLAM KALİTE YÖNETİM ÇALIŞMASI ÖRNEĞİ TEZ ÇALIŞMASI HASTA
MEMNUNİYET ANKET FORMU**

HASTA İLE İLGİLİ KİŞİSEL BİLGİLER

1- Anketi cevaplayan kişi hastanın;

- () Kendisi () Annesi () Babası () Eşi
() Çocuğu () Kardeşi () Diğer

2- Kaç yaşındasınız?

- () 25 ve altı () 26–30 () 31–35
() 36–40 () 41 ve üzeri

3- Eğitim durumunuz nedir? (Son bitirilen okul)

- () Okuma-yazması yok () Okur-yazar
() İlkokul () Ortaokul/İlköğretim
() Lise () Yüksekokul
() Üniversite

4- Mesleğiniz nedir?

- () Ev hanımı () Memur () Emekli () İşçi
() Çalışmıyor () Öğrenci () Diğer

5- Aylık hane halkı geliriniz ne kadar?

- () Düzenli geliri yok () 400 YTL ve altı
() 401–800 () 801–1.200
() 1.201–1.600 () 1.601–2.000
() 2.001 YTL ve üzeri

6- Bağlı bulunduğunuz sosyal güvenlik kurumunuz nedir?

- () Emekli sandığı () Bağ-kur
() SSK () Özel sigorta
() Yeşil kart () Hiçbiri

7- Hastaneye geldiğinizde nereye başvuruyorsunuz?

- () Danışmaya () Polikliniğe () Hasta kabule
() Herhangi bir personele () Herhangi bir kişiye

8- Hastaneye geliş şekliniz?

- () Sevkli () Direkt

9- Hizmet Aldığınız servis?

- () Acil () Çocuk () Çocuk Cerrahi () Kadın Doğum

10- Hastaneye geliş nedeni?

- () Muayene () Ameliyat () Kontrol

POLİKLİNİK HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

11- Hasta kabulde kayıt için beklediğiniz süreyi nasıl değerlendiriyorsunuz?

- () İşlemlerim çok hızlı yapıldı (0–10 dk) () İşlemlerim hızlı yapıldı (11–20 dk)
 () İşlemlerim normal sürede yapıldı (21–30 dk) () İşlemlerim yavaş yapıldı (31–50 dk)
 () İşlemlerim çok yavaş yapıldı (41 dk ve üzeri)

12- Muayene olmak için beklediğiniz süreyi nasıl değerlendiriyorsunuz?

- () Muayenem çok hızlı yapıldı (0–10 dk) () Muayenem hızlı yapıldı (11–20 dk)
 () Muayenem normal sürede yapıldı (21–30 dk) () Muayenem yavaş yapıldı (31–40 dk)
 () Muayenem çok yavaş yapıldı (41 dk ve üzeri)

		Çok İyi	İyi	Kararsızım	Kötü	Çok Kötü
13	Hasta kabul görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz.					
14	Hasta kabul görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz.					
15	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) hizmet sunumundaki ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?					
16	Poliklinik görevlisine (hemşire/sekreter) ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?					
17	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?					
18	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?					
19	Poliklinik görevlisinin (hemşire/sekreter) sizin/hastanızın mahremiyetine saygısı hakkındaki düşünceleriniz?					
20	Hekimlerimizin hizmet sunumunda ilgi/nezaketi hakkındaki düşünceleriniz?					
21	Hekimlerimize ihtiyaç duyulduğunda ulaşabilme hakkındaki düşünceleriniz?					
22	Hekimlerimizin size yeterince zaman ayırması hakkındaki düşünceleriniz?					
23	Hekimlerimizin sizi bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz?					

24	Hekimlerimizin sizin/hastanızın mahremiyetini saygısı hakkındaki düşünceleriniz?					
25	Polikliniklerden aldığınız hizmet kalitesini genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?					

26 - Poliklinik hizmetleri için genel memnuniyet derecenizi belirtiniz

() Olumsuz

() Olumlu

() Çok olumlu

SERVİS HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

27- Servise yatış işlemleri için beklediğiniz süreyi nasıl değerlendiriyorsunuz?

- () İşlemlerim çok hızlı yapıldı (0–10 dk) () İşlemlerim hızlı yapıldı (11–20 dk)
 () İşlemlerim normal sürede yapıldı (21–30 dk) () İşlemlerim yavaş yapıldı (31–50 dk)
 () İşlemlerim çok yavaş yapıldı (41 dk ve üzeri)

		Çok İyi	İyi	Kararsızım	Kötü	Çok Kötü
28	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz					
29	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz					
30	Hasta yatış-taburcu görevlilerimizin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz					
31	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz					
32	Hasta danışmanı görevlilerinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz					
33	Hasta danışmanı görevlilerinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz					
34	Yardımcı sağlık personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz					
35	Yardımcı sağlık personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz					
36	Yardımcı sağlık personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz					
37	Yemek servisi personelinin sizi karşılamadaki güler yüzlülüğü hakkındaki düşünceleriniz					
38	Yemek servisi personelinin sizi yeterince bilgilendirmesi hakkındaki düşünceleriniz					
39	Yemek servisi personelinin size yeterince ilgi göstermesi hakkındaki düşünceleriniz					

40 - Servis hizmetleri için genel memnuniyet derecenizi belirtiniz

- () Olumsuz () Olumlu () Çok olumlu

LABORATUAR HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
41	Laboratuvar'da kayıt işlemleri düzenli işliyor.					
42	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.					
43	Kan alma odaları yeterliydi.					
44	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.					
45	Tahlil ve tetkik sonuçlarını söylenen zamanda aldım.					
46	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.					
47	Laboratuvar'ın genel temizliği yeterliydi.					
48	Laboratuvar hizmetlerini yeterli buluyorum.					

49 - Laboratuvar hizmetleri için genel memnuniyet derecenizi belirtiniz

() Olumsuz

() Olumlu

() Çok olumlu

RADYOLOJİ HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
50	Radyoloji kayıt işlemleri düzenli işliyor					
51	Yapılacak müdahale ve işlemler hakkında yeterli bilgi veriliyor.					
52	Radyoloji çekim odaları yeterliydi.					
53	Personelin ilgi ve nezaketi yeterliydi.					
54	Radyoloji sonuçlarını söylenen zamanda aldım.					
55	Benim/hastamın mahremiyetine saygı gösterildi.					
56	Radyoloji'nin genel temizliği yeterliydi.					
57	Radyoloji hizmetlerini yeterli buluyorum.					

58 - Radyoloji hizmetleri için genel memnuniyet derecenizi belirtiniz

() Olumsuz

() Olumlu

() Çok olumlu

HASTANENİN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

		Çok İyi	İyi	Kararsız	Kötü	Çok Kötü
59	Hastanenin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
60	Çalışanların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
61	Odanızın temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
62	Yatak takımlarının temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
63	Yemek sunumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?					
64	Yemeklerin lezzetini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
65	Menü çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
66	Porsiyonların yeterliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
67	Odanızın konforunu nasıl değerlendiriyorsunuz?					
68	Odanızın ısınısını nasıl değerlendiriyorsunuz?					
69	Odanızın havalandırmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?					
70	Odanızın aydınlatmasını nasıl değerlendiriyorsunuz?					
71	Tuvalet ve lavaboların temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
72	Kullanılan araç ve gereçlerin temizliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
73	Kantin hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
74	Güvenlik hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
75	Danışma hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?					

76- Hastanenin genel değerlendirilmesi için genel memnuniyet derecenizi belirtiniz

() Olumsuz

() Olumlu

() Çok olumlu

HASTANEMİZİ TERCİH NEDENLERİNİZ

	Tercih nedenleri	Hiç önemli değil	Önemli değil	Kısmen önemli	Önemli	Çok önemli
77	Fiyatların ucuz olması					
78	İyi bakım verilmesi					
79	Temiz olması					
80	Hastanenin yakın ve merkezi yerde olması					
81	Kurumlarla anlaşmalı olması					
82	Belirli dalda hizmet veriyor olması					
83	Hekimlerin davranışlarının iyi olması					
84	Yardımcı sağlık personelinin(ebe,hemşire,sağlık memuru) davranışlarının iyi olması					
85	Diğer personellerin davranışlarının iyi olması					
86	Laboratuvar ve röntgenin güvenilir olması					
87	Yeterli bilgi verilmesi					
88	Teşhis ve tedavi sürecinin kısa ve güvenilir olması					
89	Mahremiyete saygı gösterilmesi					
90	Hekimlere kolay ulaşılması					
91	Devlet hastanesi olması					
92	Hasta odalarının temiz ve rahat olması					
93	Kullanılan araç ve gereçlerin temiz olması					

94 - Hastanemizi tercih ettiğiniz için memnunmusunuz?

() Evet

() Hayır

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Mustafa DEMİREL

Sürekli Adresi: İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi Merkez
BOLU

Doğum Yeri ve Yılı: Aydıncık, 1971

Yabancı Dili: İngilizce

İlkokul: Aydıncık İlkokulu, 1983

Ortaokul: Aydıncık Ortaokulu, 1986

Lise: Aydıncık Lisesi, 1989, Yozgat Sağlık Meslek Lisesi, 1992

Önlisans: Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, Sağlık Kurumları
İşletmeciliği Bölümü, 2001

Lisans: Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü

Yayımları: Cop, R., Demirel, M., Doğan, H., vd. (2006) “Bolu İlinde Tüketicilerin
Kuş Gribine Bakışı Üzerine Bir Araştırma”, Köroğlu Gazetesi, Sayı: 517, 2006

Çalışma Hayatı: Sağlık Bakanlığı Yozgat Aydıncık Merkez Sağlık Ocağı,

Düzce Devlet Hastanesi, Bolu Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi,

Bolu İzzet Baysal Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi